



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores  
de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Psicología**

**AUTOR:**

Rojas Nava, Diana Maribel (orcid.org/0009-0000-4026-1879)

**ASESOR**

Dra. Romero Reyna, Jacqueline Roxana (orcid.org/0000-0002-0881-4303)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Desarrollo Organizacional

**LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **DEDICATORIA**

A mi familia, que ha sabido formarme con buenos valores, lo cual me ha ayudado a seguir adelante en mis metas.

A mis hijos que son mi mayor motivación y me impulsan a seguir creciendo profesionalmente y ser un ejemplo para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar todos los días en mi vida y guiar mis pasos, y a mi familia, por ser mi soporte en cada momento de mi vida, y a todas las personas que de una u otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROMERO REYNA JACQUELINE ROXANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023", cuyo autor es ROJAS NAVA DIANA MARIBEL, 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.

LIMA, 04 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JACQUELINE ROXANA ROMERO REYNA DNI: 41449856 ORCID: 0000-0002-0881-4303	Firmado electrónicamente por: RJROMEROR el 04- 05-2024 16:57:07

Código documento Trilce: TRI - 0745213



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ROJAS NAVA DIANA MARIBEL estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIANA MARIBEL ROJAS NAVA DNI: 42829637 ORCID: 0009-0000-4026-1879	Firmado electrónicamente por: DROJASNA el 04-05- 2024 20:35:44

Código documento Trilce: TRI - 0745215

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y Operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS.....	32

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	<i>Distribución de la curva de normalidad ECO -10 y ESL -09</i> .....	15
<b>Tabla 2</b>	<i>Correlación de los globales de E.C.O 10 y E.S.L 09</i> .....	16
<b>Tabla 3</b>	<i>Estadísticas de fiabilidad de la ECO10 y ESL 09</i> .....	17
<b>Tabla 4</b>	<i>Nivel de las dimensiones E.C.O 10 y E.S.L 09</i> .....	18
<b>Tabla 5</b>	<i>Correlación de las dimensiones de Satisfaccion, con el global de Clima</i> .19	
<b>Tabla 6</b>	<i>Correlación de las dimensiones de Clima, con el global de Satisfaccion</i> .20	

## RESUMEN

Este estudio tiene por objetivo determinar la relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023. La investigación fue de tipo básico no experimental correlacional cuantitativo, se utilizó la escala multidimensional de Clima laboral adaptado por Jose Luis Pereyra Quiñones, y la escala de Satisfacción laboral de Graciela Sánchez Navarro, la muestra fue de 205 trabajadores, los resultados indican una correlación lineal positiva moderada de ( $Rho=.641^{**}$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y estadísticamente ambas son significativas, lo cual indica que se acepta la hipótesis alterna esto nos dice que a medida que el clima organizacional es óptimo, mayor será la satisfacción de los colaboradores. Asimismo se obtuvo correlación positiva alta entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción con la organización (.729\*\*), y correlación baja con la satisfacción con el control y supervisión(.125\*\*) y con la satisfacción con la producción de bienes y servicios (.116\*\*), por otro lado una correlación positiva alta entre la satisfacción laboral y la dimensiones beneficios y recompensas(.655\*\*), autonomía en el trabajo(.653\*\*); relaciones sociales entre los miembros (.653\*\*), satisfacción de los trabajadores(.632\*\*); unión y apoyo entre compañeros de trabajo (.611\*\*).

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores.

## ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the employees of a general services company, in the city of Lima, 2023. The research was of a basic non-experimental quantitative correlational type, the multidimensional scale of Work environment adapted by Jose Luis Pereyra Quiñones, and the Job Satisfaction scale of Graciela Sánchez Navarro, the sample was 205 workers, the results indicate a moderate positive linear correlation of ( $Rho=.641^{**}$ ) between the organizational climate and the job satisfaction, and statistically both are significant, which indicates that the alternative hypothesis is accepted, this tells us that as the organizational climate is optimal, the greater the satisfaction of the collaborators. Likewise, a high positive correlation was obtained between the organizational climate and the dimension satisfaction with the organization (.729\*\*), and a low correlation with satisfaction with control and supervision (.125\*\*) and with satisfaction with the production of goods and services (.116\*\*), on the other hand a high positive correlation between job satisfaction and the dimensions benefits and rewards (.655\*\*), autonomy at work (.653\*\*); social relations between members (.653\*\*), worker satisfaction (.632\*\*); union and support among co-workers (.611\*\*).

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, collaborators.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

En el mundo actual globalizado, es relevante para las organizaciones analizar aspectos de la gestión del capital humano, y comprender las variables que intervienen en el normal desenvolvimiento de las labores de sus colaboradores, así direccionar las decisiones de la alta gerencia en base al diseño de políticas y prácticas que sean más eficaces, a fin de generar compromiso y confianza en los colaboradores, lo cual se traducirá en mayor productividad y menor rotación voluntaria.

En referencia al clima organizacional, Sandoval (2004) menciona que, las organizaciones cuentan con características únicas, y la manera como es el entorno interno afecta las actitudes y la productividad.

En su estudio Juárez (2012), halló una correlación alta entre la S.L. y el C.O., donde a mayor nivel de organización del trabajo, la relación entre estas variables es más considerable.

Ello ha motivado a las empresas a reestructurar sus estrategias, enfocándose en desarrollar un buen del clima organizacional, y fomentar el involucramiento entre el personal, y como consecuencia se logrará una buena satisfacción laboral.

La falta de involucramiento de los directivos en el cumplimiento de mejores prácticas corporativas y el bienestar del capital humano, son factores que producen un mal clima laboral y estos pueden ser de tipo social o ambiental.

En las causas de tipo social, es el modo como se relacionan los jefes y colaboradores subordinados o entre compañeros de trabajo, cuando hay un clima laboral hostil, no hay confianza, existe el sentimiento de injusticia, esto repercutirá en un bajo rendimiento, renunciaciones, competencias desleales que ocasionaran división en la organización, mala imagen corporativa, y alejará proveedores, inversionistas, socios, potenciales colaboradores, etc.

Y las causas ambientales se combinan con los de tipo social, se refiere a: ambientes muy pequeños, de poca iluminación, ruido constante y en condiciones de poca

higiene. Estos factores, influyen en la realización de las labores tanto de manera individual como colectiva de los colaboradores. EthicsGlobal (2022)

Refiere Arana M. (2014) que es primordial evaluar si los empleados, sienten satisfacción en el desempeño de sus labores, así diagnosticar deficiencias internas, y ver realmente como es el ambiente laboral, servirá de guía a los directivos para gestionar la empresa y cumplir con los objetivos proyectados.

En investigaciones que se realizaron a nivel internacional, en el año 2020, la Organización Internacional del Trabajo, deduce que los estragos generados por el estrés están del 0.5% al 3.5% del Producto Interno Bruto (PBI) de los países. Mientras que, en México, las pérdidas de dinero que conllevan entre los 5,000 y 40,000 millones de pesos anual. El CEO (2020)

Según información obtenida por la Organización Mundial de la Salud y el Instituto Mexicano del Seguro Social, en el 2022, México mostro una prevalencia de un 75% de estrés en su fuerza de trabajo, posicionándolo en un lugar por encima de los principales países que mueven la economía mundial, con un 73% a China y un 59% a Estados Unidos. Moguel (2021).

En su mayoría las organizaciones en México no brindan a sus colaboradores los medios adecuados que permitan equilibrar su vida laboral y privada, ello puede propiciar el desarrollo de trastornos físicos y psicológicos.

Mientras que, a nivel nacional, un estudio llevado a cabo por la Consultora Dench en el año 2021, revelo que solamente el 31% de empleados percibe un entorno laboral de confianza, mientras que el 55% de empleados siente miedo de cometer fallas en su centro de trabajo. Redacción Gestión (2021).

Teniendo en cuenta lo planteado resulta la siguiente pregunta ¿Hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023?

Esta investigación se justificó a nivel teórico, debido a que, con los resultados obtenidos, servirán como una base teórica para futuras investigaciones, e implementar mejoras a manera de mantener ambas variables en óptimas

condiciones, en aras del beneficio de los trabajadores, y de la organización. Asimismo, es un aporte para futuras investigaciones.

Este trabajo se justificó a nivel práctico, de manera que, a partir de los resultados obtenidos y las recomendaciones derivadas de la investigación, la organización pueda desarrollar estrategias, planes, y soluciones para contribuir a la mejora del C.O., de manera simultánea, proporcionar a los empleados una mayor satisfacción, tanto a nivel individual como en el ámbito laboral.

Relevancia social, la propuesta de investigación tiene como objetivo reconocer la relación entre las variables, las conclusiones obtenidas de esta problemática, los procedimientos e instrumentos utilizados en la investigación se erigirían como fuente de consulta para otras investigaciones, y podrían servir de referencia en otras organizaciones, propiciando cambios beneficiosos en el rendimiento y satisfacción de su personal.

El objetivo principal de esta investigación es: Determinar la relación entre el C.O. y la S.L. de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.

Por consiguiente, se considera hipótesis general:

- Existe relación entre el C.O. y la S.L. de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

El impacto del C.O. en la S.L., está asociado al comportamiento y la percepción que tiene el trabajador. Teniendo en cuenta ello, se han descubierto diversos proyectos e investigaciones, que se describen a continuación:

Dentro de las investigaciones Internacionales se halló:

Noboa et al. (2019) establece el vínculo entre el C.O. y la S.L. de una compañía ecuatoriana. Se administró a 250 trabajadores. Metodológicamente, se desarrolló un estudio correlacional entre las variables. Se halló una relación positiva, y concluyo que las dimensiones con mayor incidencia son: recompensa y liderazgo.

Govea, Zúñiga, (2020) hallo una relación positiva entre el C.O. y la S.L., a través de una investigación no experimental, descriptiva y correlacional, de 40 empleados, en Ecuador. De los cuales 24 personas se mostraron conformes con el C.O., Y 32 con S.L.

Mientras que, a nivel Nacional, encontramos estas investigaciones:

Davila et al. (2021) La finalidad es hallar como se relaciona el C.O. y la S.L. en una empresa del Perú, en el 2020. De tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño y nivel no experimental correlacional, se empleó el método descriptivo; la muestra se constituyó por 316. Los resultados descriptivos indican que los trabajadores perciben estas variables, como regular. A conclusión la variable clima tiene relación positiva y significativa con S.L.

Aliaga et al. (2020) La investigación, estudia la correspondencia del C.O. y la S.L. de los empleados de una empresa del Perú. Comprende un diseño no experimental, con tipo de investigación descriptivo y correlacional, de 61 colaboradores, En el análisis se presentó una correlación significativa y directa con las variables, con coeficiente de correlación que indica un nivel significativo. Mientras más optimo sea el clima organizacional, mayor será la satisfacción en los colaboradores.

Urday (2018), realizó una investigación acerca de los efectos del liderazgo directivo en la S.L., de la empresa SEDAPAR S.A, Arequipa, se observó que existe una

correlación positiva (directa) de 0.414 y p valor de 0,001; cuando se perciben niveles altos del liderazgo directivo, también lo son de S.L., o viceversa.

En referencia a estas variables, para tener un mejor alcance acerca de la definición de C.O., citaremos a los siguientes autores:

La base conceptual de la variable C.O. se refiere a las percepciones personales acerca del entorno social o contextual de la organización donde se labora (Gómez y Vicario, 2010). Para Bordas (2016) se dice que es multidimensional porque está conformado por elementos referidos a las personas, procesos grupales, estructura organizacional e influye en la conducta de los empleados, y puede predecir cómo es el nivel de S.L.

Según Reichers y Schneider (1990), define al C.O. como la percepción en conjunto de las políticas organizacionales, procedimientos formales e informales.

El C.O. es lo que percibe y aprecia el trabajador en base a los procedimientos y procesos, como se relaciona el personal, la infraestructura física y como incide en su comportamiento y productividad. Garcia (2009)

Según Alfaro (2019), el C.O. es el ambiente donde se relacionan los trabajadores, como se constituye y se estructura referente a la forma de trabajo.

Para Brunet (2011), el clima forma la identidad de una organización y es la percepción que muestra. Los directivos, deben ser capaces de considerar e interpretar esta identidad para dirigir las decisiones que van a tomar.

Según Gibson et al (2011), las condiciones que repercuten en el C.O. son:

- La situación económica, las percepciones de riesgo, el conflicto y recompensa varían, en base a la influencia de las variaciones económicas en la organización.
- El estilo de dirección, definido por la alta gerencia, puede repercutir en los estilos adoptados en los demás niveles de la organización.
- Las políticas organizacionales, la manera como se perciba, puede influir en el clima, por ejemplo, políticas de ascensos y sistema de recompensas.

- Los valores gerenciales, de los altos niveles organizacionales puede influir sobre el clima, ya que las organizaciones tienden a tomar la forma de quienes están en la cumbre.
- Las características de los miembros, como el sexo, la edad, y la manera de vestir de los miembros de la organización pueden impactar en el C.O.
- El tipo de actividad, cual es la ocupación de la organización puede influir en el clima, debido a que determina el tipo de personas atraídas por la organización.

Además de estas condiciones, tiene un papel importante el tamaño de la organización, mientras más grande sea, las tareas suelen ser más formales y convencionales, y más estructuradas, volviéndose un trabajo rutinario y formal.

En la opinión de Soto (2007), la evaluación del clima laboral provee retroalimentación en caso se vea alterada la conducta organizacional, y también facilita plantear métodos de mejora, en las condiciones y conductas de los implicados, dándoles la oportunidad de proponer cambios, y así potenciar la motivación y rendimiento profesional.

Como expresa Rodríguez (2015), para obtener un C.O. agradable, es clave que la realización de las labores se dé en un ambiente que motive y atraiga a los colaboradores y donde se den en excelentes y seguras condiciones.

Mientras que Palomo (2008) resalta el valor y la magnitud de las recompensas obtenidas a partir de la realización del trabajo y lo que considera que se debería obtener.

Las teorías referidas para una mejor interpretación de la ECO 10 escala de Clima laboral se basó en las ideas de Litwin y Stinger (1978), donde define al clima organizacional como las descripciones individuales del marco social o contextual donde la persona forma parte, los componentes del Clima Organizacional son:

Estructura del trabajo, autonomía y la responsabilidad que se les da a los empleados. recompensa hacia el rendimiento de los empleados, desafío que representa el trabajo para crecer personalmente, relaciones de calidad entre empleados y gerencia.

Referente a la S.L., se mencionan los siguientes conceptos:

En la opinión de Robbins y Judge (2009) define la S.L., como la actitud del individuo referente a su labor, si hay una alta satisfacción en el puesto, se mostrará actitudes positivas, de lo contrario, se verá una actitud negativa.

Según Morillo (2006), la S.L. es la perspectiva que tienen los miembros de la organización sobre su trabajo, a través del grado de sus expectativas con respecto al trabajo, las recompensas, las relaciones entre los miembros el estilo gerencial.

Contar con empleados satisfechos es de vital importancia, porque ayuda al desarrollo de habilidades, conocimientos, y da una visión positiva de bienestar en el trabajo, aumenta el trabajo en equipo, y ayuda a motivar para que exista una mejor relación entre los compañeros.

Como señala Oller et al. (2015), refieren que aquellos trabajadores que perciben un alto nivel de autonomía se encuentran más satisfechos dentro de su organización.

En los artículos investigados, referente a la satisfacción laboral, se mencionan las siguientes teorías:

- La teoría de motivación-higiene de Herzberg (1959,). Señala que la S.L. de las personas es dependiente de dos clases de factores, que son autónomas una de la otra e inciden en su comportamiento indistintamente.

En primer lugar, están los factores motivadores o satisfactores, los cuales están centrados en el tema del trabajo: reconocimiento, logro, progreso, el trabajo mismo, oportunidad de crecimiento y responsabilidad.

En segundo lugar, están los factores higiénicos o insatisfactores, que generan insatisfacción en el trabajo, abarca el medio externo, y son: política del sistema, calidad de la supervisión, buena relación entre compañeros, supervisores y subordinados, remuneración, estabilidad en el puesto, condiciones de trabajo y situación social. Herzberg afirma que estos factores se dan en el mismo plano, no son polos opuestos.

Coincidiendo con la posición de Montoro et al (2014) el alcanzar las necesidades como el logro, reconocimiento social, la responsabilidad, la autonomía laboral, la promoción a puestos superiores, produce satisfacción y hay más motivación por parte de los empleados para el adecuado desarrollo de sus actividades.

En la opinión de Zubiri (2013) la motivación juntamente a la satisfacción son componentes de valor para el éxito empresarial, de ellas dependen la consecución de los objetivos. Por esta razón resulta imprescindible que las gerencias periódicamente analicen como está la supervisión, las políticas de la empresa y las condiciones de trabajo.

Según Hackman R. y Oldman (1971) una actividad tediosa y rutinaria reprime la motivación, contrario a un trabajo de más esfuerzo.

Según la Teoría de la discrepancia que propone Locke (1976), dice que la S.L. es el efecto de la coherencia entre los valores y necesidades del trabajador y lo que obtiene de la organización a través del desempeño de su trabajo, esta condición produce una variedad de consecuencias para su vida personal, familiar y laboral

Desde el punto de vista de la Teoría de Abraham Maslow (como se citó por Rodolfo (2018). Enuncio que en el ser humano existen cinco necesidades, jerarquizadas según:

- Fisiológicas: el hambre, refugio, sed, sexo y entre otras necesidades físicas.
- Seguridad: cuidado del daño que afecta la integridad física y emocional.
- Social: el aprecio, sentido de pertenencia, aprobación y amistad.
- Estima: incluye los factores de autoestima, de independencia, y el logro, y también los factores como, la consideración, el reconocimiento y el status.
- Autorrealización: la necesidad de impulsarse a sí mismo con la finalidad de crecer y desarrollarse; como desarrollarse, alcanzar el potencial personal, la armonía y bienestar interno.

De acuerdo a un estudio de “Relaciones en el trabajo”, determinó que una buena relación con colegas y superiores logra una jornada laboral de motivación y productividad. Además, estas condiciones positivas hacen que los empleados se sientan más confiados cuando comparten sus ideas o solicitan opiniones. Universia mx (2019)

Así también Farrington & Wilson (2009) destacan la importancia de las relaciones sociales dentro del ambiente laboral, indicando que de ella provienen diferentes tipos de comunicaciones, encontrando que la mejor ocasión para establecer relaciones sociales se da en los tiempos de inactividad. Como lo hace notar

Paredes et al (2021) menciona que las relaciones interpersonales conllevan a mejorar el trabajo en equipo, el desempeño, en función de un buen clima organizacional.

Otro factor de importancia para la S.L. es el brindar autonomía al equipo laboral, ello implica cumplir plazos, y seguir políticas de la empresa, lograr objetivos personales y de la empresa de manera compartida, aprovechar oportunidades. Como lo afirma Oller et al. (2015), refieren que los trabajadores que perciben un alto nivel de autonomía se encuentran más satisfechos dentro de su organización.

De acuerdo Peña et. al (2015) El C.O. impacta en todos los procesos de la organización, en su productividad y en el bienestar de sus empleados, siendo esencial que la organización se encuentre en perfectas condiciones desde adentro.

### III. METODOLOGÍA

El proyecto de investigación fue cuantitativo.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

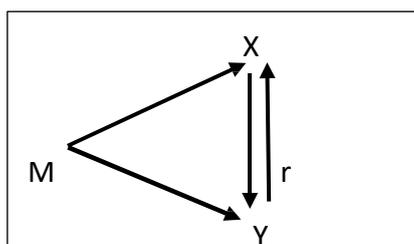
Tipo básica, menciona el CONCYTEC (2018) que este tipo de investigación se orienta hacia la obtención de un entendimiento más exhaustivo, mediante la comprensión de elementos fundamentales de los fenómenos, de los eventos perceptibles o de las relaciones constituidas por los entes.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

No experimental, transversal descriptivo (correlacional), porque se describió las características y la relación que existe entre las variables, en cierto tiempo, con un enfoque cuantitativo, que busca hallar el grado de agrupación entre las variables.

De acuerdo a Mejía (2017) La investigación correlacional, es tipo no experimental, cuando se miden dos variables que tienen una relación estadística (correlación) y en ella no intervienen variables externas.

Se esquematiza de la siguiente forma:



Dónde:

-M: Muestra de trabajadores

-X: CO

-Y: SL

-r: correlación entre las variables

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **Definición conceptual y operacional del C.O.**

El C.O. se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influye su motivación y comportamientos.

El C.O. se medirá con la EMCO de los autores Gómez y Vicario (2010) adaptado por Pereyra (2015) comprendido de 29 ítems con escalas de Likert.

### **Definición conceptual y operacional S.L.**

La SL es la actitud de conformidad que tiene una persona como resultado de las experiencias, necesidades, y expectativas en una organización, y las condiciones laborales que percibe respecto a su trabajo.

El cuestionario de S.L. (ESL – 09), está conformado por 45 ítems, distribuido en 05 dimensiones y una su escala de mentiras

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Se conformó por los colaboradores de la Empresa R y M generales S.A.C. Urb. Los Jardines de Santa Rosa, S.M.P., Lima-Perú.

### **3.3.2 Muestra**

La población se conformó por 205 colaboradores, (directivos, administrativos y operativos), son personal en planilla, de ambos sexos, edades entre 24 a 50 años

De acuerdo con Guilford (1954) y Kline (1986), Una muestra es suficiente si el número de sujetos, es dos o tres veces del número de variables ( $n = 2k$  ó  $3k$ ), siempre que el número de sujetos no sea menor a 200.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo es considerado censal, por ser simultáneamente población y muestra, es decir todas las unidades de investigación se toman como muestra. Ramírez (1997).

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica**

Según Tamayo (2018) la técnica de la encuesta proporciona respuestas a cuestiones, en términos descriptivos, y relaciones de variables, tras la recolección sistemática de datos, y conforme a un diseño predefinido, se garantiza la precisión de la información adquirida.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se aplicaron dos cuestionarios, que consisten en preguntas referente a las dimensiones y variables, donde los colaboradores respondieron individualmente.

Para la variable 1, la Ficha técnica se denomina: ECO 10 Escala de Comportamiento Organizacional, fue adaptada por Pereyra J. (2015) en Perú, de nombre original: Escala Multidimensional del Clima Organizacional (EMCO), cuyos autores fueron: Gómez MA, y Vicario OM (2010), de procedencia: UNAM. México. 2008, su aplicación es de: 10 minutos, su administración es: individual o colectiva, está dirigido a: jóvenes y adultos desde 18 años que trabajan en una empresa.

Descripción del instrumento:

La escala ECO 10, mide los niveles del C.O. que constituyen las dimensiones centrales del comportamiento organizacional. Consta de 29 ítems distribuidos en ocho dimensiones: Satisfacción con los trabajadores (1, 2, 3, 4), Autonomía en el trabajo (5, 6, 7), Relaciones sociales entre los miembros de la organización (8, 9, 10), Unión y apoyo entre compañeros de trabajo (11, 12, 13, 14), Consideración de los directivos (15, 16, 17, 18, 19), Beneficios y recompensas (20, 21, 22, 23), motivación y esfuerzo (24, 25, 26) y Liderazgo de directivos (27, 28, 29), y su calificación usa una escala de respuestas tipo Likert de 5 puntos según las opciones de respuesta: 1 nunca, 2 rara vez, 3 algunas veces, 4 casi siempre, 5 siempre, y para el puntaje global se suman los puntajes de todos los ítems.

Propiedades psicométricas:

Se obtuvo la validez con el criterio de jueces. Mediante el Coeficiente de Validez de Aiken llegando al 1.0 Índices de Confiabilidad, Alfa de Cronbach obtuvo un índice global de 0.899, en una muestra de sujetos de 212 de niveles administrativos y operarios.

Para la variable 2, la Ficha técnica denominada: Escala de Satisfacción Laboral (ESL – 09), autor: Sánchez G. (2009), de aplicación: individual o colectiva, duración de la Prueba: 15 a 30 minutos.

Descripción del instrumento:

Está conformado por 45 ítems, divididos en 05 dimensiones: satisfacción con la organización (ítems 1,2,3,4,5,6,7,8), satisfacción con las relaciones humanas ( 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15), satisfacción con la producción de bienes y servicios (16, 17,18, 19, 20, 21, 22), satisfacción con el control y satisfacción (23, 24, 25, 26, 27, 28, 29), satisfacción con promoción y remuneraciones (30, 31, 32, 33, 34, 35, 36), y (9 ítems) que conforman una sub escala de mentiras, un puntaje mayor a 4 en esta escala anula los resultados de la prueba; se suman los puntajes de cada ítem q conforman cada dimensión, y el total.

Propiedades Psicométricas

Se estableció la validez de contenido de las escalas de medición directa, a través del sistema de jueces (05 psicólogos y 05 administradores), se validó el Coeficiente de Aiken, se obtuvo un índice de 0.85, la confiabilidad con el Alpha de Cronbach, alcanzó 0,84 para la escala general y demostró que es altamente significativo.

### **3.5 Procedimientos**

En la fase inicial, se llevó a cabo la categorización de las herramientas, se realizó la clasificación de las herramientas psicométricas destinadas a la medición de las variables, se contactó con los autores, para solicitar la debida autorización. Posteriormente se gestionó la autorización de la institución para la ejecución del trabajo de campo, mediante un documento emitido por la coordinación de Psicología de la Universidad César Vallejo, la aplicación de las escalas tuvo lugar en tres fechas acordadas previamente con el área de Administración del centro laboral, la ejecución de la encuesta virtual transcurrió sin inconvenientes a través

del formulario de Google forms, permitiendo la evaluación de 205 trabajadores entre directivos, administrativos, y operarios.

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

Se llevo a cabo la introducción de los datos recolectados en una base de datos mediante el uso del programa Excel, organizándolos en una matriz estructurada, posteriormente se exportaron a la aplicación SPSS versión 25, donde se procesó la data, corroborándose su confiabilidad Alfa de Cronbach. Además se elaboró el análisis descriptivo de las variables, la frecuencia de los niveles, Inicialmente se efectuó el proceso de comprobación de la normalidad optándose por trabajar con la prueba de Kolmogorov- Smirnov, los criterios establecidos en concordancia con la significancia son valores inferiores a 0.05, indicando que los datos provienen de una distribución no normal, y se procedió a utilizar la prueba de Correlación de Pearson para verificar la hipótesis entre las distintas dimensiones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para realizar esta investigación se consideró estos aspectos éticos:

Inicialmente se incluyó el consentimiento informado en el formulario virtual, que asegura la participación voluntaria de cada trabajador, asimismo se informó sobre la protección de la identidad de los participantes mediante el criterio de confidencialidad.

De la misma manera, fue necesario trabajar con los principios de integridad, honestidad intelectual, objetividad e imparcialidad, veracidad, justicia, responsabilidad, y transparencia de acuerdo al CONCYTEC (2019).

Y las fuentes están citadas y referenciadas debidamente, conforme a las normas APA 7ma edición.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 01**

*Distribución de la Curva de Normalidad del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023*

<b>Kolmogorov-Smirnov<sup>3</sup></b>			
	Estadístico	gl	Sig.
ECO 10	0.142	205	0.000
ESL 09	0.142	205	0.200

En la tabla 1, el ECO 10 obtuvo un Sig < 0.05 (0.00, 004), la distribución de datos no tiene una curva de normalidad. El ESL09 obtuvo un Sig >0.05(0,200), la distribución de datos si tiene una curva de normalidad. En ambos casos se recomienda usar estadísticas no paramétricas, cuando hay datos distintos se recomienda aplicar el Rho de Spearman.

**Tabla 02**

*Correlación de los Globales de Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.*

			ESL09
Rho de Spearman	ECO 10	Coef. de correlacion Sig. (bilateral)	641** 0,000
		N	205

En la tabla 2, se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Spearman, entre el ECO 10, y la ESL09, existe una correlación lineal positiva moderada ( $\rho=0.641$ ), y estadísticamente es significativa ( $p<0.05$ )

**Tabla 03**

*Estadísticas de Fiabilidad del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.*

	Alfa de Cronbach	N de elementos
ECO 10	0.957	29
ES L09	0.928	36

En la tabla 03, el Alfa de Cronbach fue 0.957 y 0.928 el índice global de las escalas ECO 10 y ESL 09 son de confiabilidad muy alta.

**Tabla 04**

*Nivel de las Dimensiones del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.*

Niveles	ECO 10		ESL 09	
	N	%	N	%
Bajo	54	26.3	51	24.9
Medio	99	48.3	99	48.3
Alto	52	25.4	55	26.8
	205	100	205	100

En la tabla 04, los puntajes de ECO 10 de C.O. se agrupan en el puntaje promedio, y obtiene un 48.3%, asimismo los puntajes de ESL 09.

**Tabla 05**

*Correlación de las Dimensiones de Satisfacción, con el Global de Clima de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.*

Dimensiones	Correlaciones	Resultados
Satisfacción con la organización	Coefic. de correlación	,729**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Satisfacción con las relaciones humanas	Coefic. de correlación	,553**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Coefic. de correlación	,447**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Satisfacción con la producción de bienes y servicios	Coefic. de correlación	0,116
	Sig. (bilateral)	0.099
	N	205
Satisfacción con el control y Supervisión	Coefic. de correlación	0.125
	Sig. (bilateral)	0.075
	N	205

En la tabla 05, en tres dimensiones de S.L. se correlacionan con el global organizacional (,729\*\*,553\*\*,447\*\*) siendo la correlación alta y muy baja; además en esas dimensiones el nivel de significancia obtuvo 0,00.

**Tabla 06***Correlación de las Dimensiones de Clima, con el Global de Satisfacción.*

Dimensiones	Correlaciones	Resultados
Satisfacción de los trabajadores	Coefic. de correlación	,632**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Autonomía en el trabajo	Coefic. de correlación	,653**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Relaciones sociales entre Los miembros de la organización	Coefic. de correlación	,653**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	Coefic. de correlación	,611**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Consideración de directivos	Coefic. de correlación	,576**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Beneficios y recompensas	Coefic. de correlación	,655**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Motivación y esfuerzo	Coefic. de correlación	,394**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205
Liderazgo de directivos	Coefic. de correlación	,362**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	205

En la tabla 06, se observa que todas las dimensiones del C.O. correlacionan con el global de SL ( $,632^{**}$ ,  $,653^{**}$ ,  $,563^{**}$ ,  $,611^{**}$ ,  $,576^{**}$ ,  $,655^{**}$ ,  $,394^{**}$ ,  $,362^{**}$ ) siendo la correlación alta y muy baja; además el nivel de significancia todas obtuvieron 0,00.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo planteado en esta investigación fue determinar la relación entre el C.O. y la S.L. de los colaboradores de la empresa de servicios generales, en Lima, 2023.

En base a la fiabilidad, y la validez de las escalas usadas, se obtuvo que el clima organizacional presenta un coeficiente de confiabilidad alta, y un Alfa de Cronbach con un índice global de 0.899 , similar a la escala de satisfacción laboral que en estadístico inferencial de Cronbach alcanzo un índice de 0.84, para la escala general y sus dimensiones un nivel alto significativo, por lo que se consideró dichos instrumentos para el estudio.

Para el objetivo general, se acepta la hipótesis planteada, debido a que el resultado del coeficiente de correlación de Spearman reveló que existe una correlación lineal positiva moderada de 0.641 entre el C.O y la S.L, y es estadísticamente significativa esto demuestra la existencia de relación entre las variables investigadas, y que a medida que el C.O. sea óptimo, mayor será la satisfacción de los colaboradores, estos resultados se respaldan con lo que refiere Govea, Zúñiga, (2020) que en su investigación hallo una relación positiva entre el C.O. y la S.L., y que en su mayoría los encuestados se encontraban de conformidad con la influencia de ambas variables, situación similar ocurrió en nuestra investigación dado que la población encuestada opino que el C.O. y la S.L. dentro de la organización eran aceptables Asimismo, Noboa et al. (2019) hallo una relación positiva, y resalto que las dimensiones que mostraron mayor incidencia son liderazgo y recompensa; en nuestra investigación estas dimensiones muestran una correlación positiva moderada, este hallazgo también guarda relación con lo mencionado por Davila et al. (2021) que en su estudio estas variables, son percibidas en un nivel regular. Y finalmente consideramos a Aliaga et al. (2020), que presentó una correlación significativa y directa de 0,545 con las variables, y concluye que a medida que se mejore el C.O. mejoraran los niveles de satisfacción de los trabajadores; esta apreciación es reforzada por Peña et. al (2015) que señala que el C.O. tiene impacto en todos los procesos de la empresa, además en sus resultados y en la satisfacción del empleado, por ello debe estar en buenas condiciones desde su

interior. En virtud de ello es preciso tomar acciones de mejora hacia los factores que atenten el desarrollo de un adecuado clima en la empresa, y elevar el grado de satisfacción de los empleados.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico, fue identificar el nivel de la variable C.O., de los colaboradores de una empresa de servicios generales, se obtuvo como resultado 48.3% que lo ubica en un nivel medio aceptable. Según Alfaro (2019), el C.O. es el ambiente donde se relacionan los trabajadores, como se constituye y se estructura referente a la forma de trabajo.

En cuanto al segundo objetivo específico, fue identificar el nivel de la variable S. L., esta se agrupa en el puntaje promedio con un 48.3%. Según Morillo (2006), la S.L. es la perspectiva que tienen los miembros de la organización sobre su trabajo, a través del grado de sus expectativas con respecto al trabajo, las recompensas, las relaciones entre los miembros y el estilo gerencial.

Con respecto al tercer objetivo específico, fue identificar la relación entre la variable C.O., y las dimensiones de la variable S.L., respecto a la dimensión satisfacción con la organización, la magnitud de la correlación es de 0,729, en palabras de Robbins y Judge (2009) La satisfacción es la actitud del colaborador respecto a su labor, a mayor satisfacción, actitudes más positivas, también se establece como la identidad que tiene el colaborador con los valores de la organización y su compromiso para alcanzar las metas por lo tanto dará un mejor servicio laboral, Santamaria y Zaña(2015); la siguiente dimensión satisfacción con las relaciones humanas, tiene una correlación de 0,553, en relación a ello infieren Paredes et al.(2021) que las relaciones interpersonales conllevan a optimizar el trabajo en equipo, mejorar el desempeño, y a la consecución de los objetivos organizacionales, y en referente a la dimensión satisfacción con la remuneración y promociones, presentan un nivel de correlación de 0,447, ascender, aumentar el sueldo, cambiar el lugar en el que se trabaja, aumenta la satisfacción y rendimiento del personal, esto coincide con Montoro et al(2014), que argumenta que la promoción a puestos superiores está relacionada al logro, al desarrollo psicológico, y produce satisfacción; hasta este punto resulto que las dimensiones anteriores presentan un nivel de significancia de 0,00, por lo tanto es aceptada la hipótesis alterna. Pero en estas dimensiones resulto un nivel de significancia mayor a 0.05,

en cuanto a la satisfacción con la producción de bienes y servicios, con una magnitud 0.116 y la satisfacción con el control y supervisión, con una magnitud 0.125, por lo que no se halló correlación, lo cual evidencio que existen ciertas limitaciones que evitan que se facilite el desarrollo de las actividades laborales, de la misma manera la valoración de los supervisores hacia su trabajo no es muy alentadora, lo que se ve reflejado en su desempeño, por cuanto hay que considerar lo planteado por Locke(1976) que cuando existe discrepancia entre lo que valora o espera el trabajador, y lo que ofrece el puesto y la cultura organizacional no es adecuado a ello , se produce niveles altos de insatisfacción.

El cuarto objetivo específico, Identificar la relación entre la variable S.L y las dimensiones de la variable C.O, se encontró que todas las dimensiones del C.O. obtuvieron un nivel de significancia de 0.05, por lo que se correlacionan con el global de S.L., y los que evidencian magnitud más alta son satisfacción de los trabajadores con 0,632, En la opinión de Rodríguez (2015), es importante generar condiciones ideales y seguras donde los trabajadores se sientan atraídos y motivados por el entorno donde laboran, la siguiente dimensión Autonomía en el trabajo tiene correlación de 0,653, esto demuestra que los colaboradores notan que tienen libertad en su actuar y están estimulados a tomar decisiones propias, en consecuencia Oller et al. (2015), refieren que la satisfacción de los empleados está en base a que ellos perciben un alto nivel de autonomía, las relaciones sociales entre los miembros de la organización presentan 0,653, en las interacciones sociales, en el ambiente laboral, , se da mayormente en los tiempos de descanso, en la opinión de Farrington & Wilson (2009), unión y apoyo entre los compañeros de trabajo muestra 0,611, Como lo afirma Universia mx(2019), en un estudio, que cuando existe buena relación entre compañeros y superiores, se alcanzará mayor motivación y productividad. En el factor consideración de directivos con 0,576, la labor de los directivos está orientada a la toma de decisiones como planificar, organizar y controlar el cumplimiento de objetivos, así mismo ser eficiente e incentivar a sus colaboradores y a otros directivos, Beneficios y recompensas tiene una correlación de 0,655, en palabras de Palomo (2008) esta variable se refiere al nivel de la recompensa, que un trabajador debe recibir por su desempeño laboral. Motivación y esfuerzo con 0,394, al contar con personal motivado y satisfecho se logra alcanzar la consecución de objetivos, por ello son fundamentales para el éxito

de la organización, menciona Zubiri (2013). Y la última dimensión liderazgo de directivos muestra una correlación de 0,362; un buen liderazgo permite que los empleados se sientan satisfechos en las relaciones con los miembros y con la gerencia, coincidiendo con Urday (2018) que, al relacionar la dimensión con SL, hallo una correlación positiva de 0,414 y  $p$  0,001, indicando que cuando los colaboradores perciben nivel alto de Liderazgo directivo, los niveles de SL son altas o viceversa, finalmente, estos resultados indican que a medida que se mejore el C.O., consecuentemente los niveles de satisfacción mejorarán, en vista de ello es necesario tomar acciones en los factores que atenten contra el buen clima y así incrementar los índices de satisfacción en los trabajadores.

Nuestras fortalezas en esta investigación se basan en los instrumentos que empleamos que han sido estandarizados, altamente confiables y validados mediante un juicio de expertos o jueces.

Otro punto positivo es la disposición de la empresa donde se realizó el estudio, y de las áreas involucradas, en brindarnos las facilidades para la realización de esta investigación, asimismo la colaboración activa de todo el personal en el llenado de los cuestionarios, fue gracias a ello que el proceso de recojo de datos se desarrolló sin demora, ni imprevistos.

Es necesario mencionar que una limitación fue la de encontrar instrumentos idóneos para evaluar ambas variables; si bien los instrumentos encontrados brindan información específica y concreta, un punto en contra es la cantidad de ítems y el tiempo que demandaba ser respondidos; pero a pesar de ello, tuve la disposición de los colaboradores y los resultados obtenidos fueron reveladores ya que nos muestran la realidad que se vive en la organización, y dichas conclusiones ayudarán a una intervención oportuna ante posibles consecuencias negativas.

De acuerdo a la información obtenida, se evidencia como estas variables son claves en el éxito de una organización, y debe evaluarse de manera permanente, de este modo un colaborador que sienta que el lugar en donde trabaja, se valora su trabajo y lo reconocen, estará más motivado y comprometido.

## VI. CONCLUSIONES

1. Entre el C.O. y la S.L. muestra ( $p < 0.05$ ), demostrando que, si tienen correlación lineal positiva moderada, de magnitud ( $Rho = 0.641$ ), por lo que aceptamos la hipótesis alterna.
2. De acuerdo a los niveles de C.O., y S.L. se obtuvieron puntajes promedio 48.3% para ambas variables, lo que indica que son aceptables.
3. Entre las dimensiones de S.L. con el global de C.O., se encontró correlación directa con un ( $p < 0.05$ ), en: satisfacción con la organización ( $Rho = 0.729$ ), con las relaciones humanas ( $Rho = 0.553$ ), con la promoción y remuneraciones ( $Rho = 0.447$ ), eso quiere decir que si el C.O. mejora, la S.L. también mejora. Contrario a ello muestra un ( $p > 0.05$ ) con las dimensiones: Satisfacción con la producción de bienes y servicios ( $Rho = 0.116$ ) y Satisfacción con el control y Supervisión ( $Rho = 0.125$ ) no existiendo correlación con el C.O.
4. Entre las dimensiones de C.O. con el global de S.L., se encontró correlación directa con un ( $p < 0.05$ ) en: satisfacción de los trabajadores ( $Rho = 0.632$ ), autonomía en el trabajo ( $Rho = 0.653$ ), relaciones sociales entre los miembros de la organización ( $Rho = 0.653$ ), unión y apoyo entre los compañeros de trabajo ( $Rho = 0.661$ ), consideración de los directivos ( $Rho = 0.576$ ), beneficios y recompensas ( $Rho = 0.655$ ), motivación y esfuerzo ( $Rho = 0.394$ ) y liderazgo de los directivos ( $Rho = 0.362$ ).
5. Aporte como investigador, lo cual quiere decir que el C.O. se relaciona de manera directa y significativa con la S.L., cuando existe un agradable C.O. corresponderá a una mayor satisfacción en el trabajo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los directivos de la empresa que en base a los resultados considerar la probabilidad de evaluar el C.O. de manera periódica o anual, porque es un recurso clave de la organización y está asociada a la S.L.
2. Se sugiere a los responsables directos de cada área realizar feedback continuo a sus trabajadores, así se darán mejores puentes de comunicación y fomentara un buen clima laboral.
3. Se sugiere a los directivos de la organización, implementar cursos de habilidades blandas para supervisores, jefes, gerentes, que tenga personas a cargo, para poder mejorar la manera en que sus subordinados están percibiendo el control y supervisión.
4. Se sugiere a los directivos de la empresa generar un entorno laboral positivo y acogedor mejorando los ambientes físicos de trabajo, espacios en las oficinas, estrategias de ergonomía. Así como la infraestructura y contar con las herramientas y equipos necesarios para el correcto desenvolvimiento de las actividades laborales diarias.
5. Se sugiere que, en investigaciones venideras, realizar un análisis constante del comportamiento de las variables, que permitan llegar a las deducciones más específicas y poder intervenir favorablemente en la organización.

## REFERENCIAS

- Alfaro J. (2019) Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público en el distrito fiscal de Ventanilla 2019. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42571>
- Aliaga, G., Castillo B. (diciembre de 2020) Clima laboral y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa privada. *Repositorio Institucional UPN*, <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25093?show=full>
- Arana, M. (marzo de 2014) La motivación medida en sus factores extrínsecos e intrínsecos y su relación con la satisfacción laboral del personal del Colegio Unión, 2009. *Revista científica de Administración Valor Agregado* 1, 1. [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/845/813](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/845/813)
- Bordas M. (2016) Gestión estratégica del clima laboral. Editorial UNED. Ed, digital marzo 2016
- Brunet, L. (2004). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*, Definición, diagnóstico y consecuencias. Trillas.
- Casana, M. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy [Tesis de Titulación]*. Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/RE\\_PSICOLOGIA\\_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.TRABAJADORES\\_EMP.AZUCARERA\\_TESIS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%c3%93N.LABORAL.TRABAJADORES_EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf)
- CONCYTEC (2019) Código nacional de integridad científica <https://portal.concytec.gob.pe/images/publicaciones/Codigo-integridad-cientifica.pdf>
- Davila, R., Agüero, E., Ruiz, J., Guanilo, C. (agosto de 2021) Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26, 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538>

El CEO (2020). Estrés laboral: sí existe y le cuesta hasta 40,000 mdd a la economía mexicana.

<https://elceo.com/economia/impacto-economico-del-estres-laboral/>

EthicsGlobal fomentando valores (2022), ¿Qué provoca un mal clima laboral?

<https://blog.ethicsglobal.com/https-blog-ethicsglobal-com-riesgos-de-un-mal-clima-laboral/>

Farrington, T. & Wilson. J. (2009) Understanding social interactions in complex work: a video ethnography. *Cognition, technology and work*, 11, 1-15.

Garcia, M. (2009) *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf;jsessionid=6932E2917EC726C233ADECEFC836A1D9?sequence=1>

Gibson, J., Ivancevich, H., y Donnelly, J. (2011). *Las organizaciones: comportamiento, estructura y procesos* (13.ª Ed.). Mc Graw-Hill.

Gómez y Vicario (2008) La escala Multidimensional de Clima Organizacional. EMCO

Govea, K. y Zuniga, D. (marzo de 2020) El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13, 21.

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003)

Guilford, J. (1954) y Kline (1986), citado por Morales, P. Estadística aplicada a las Ciencias Sociales. Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos?

[https://www.academia.edu/5826247/Tama%C3%B1o\\_necesario\\_de\\_la\\_muestra\\_Cu%C3%A1ntos\\_sujetos\\_necesitamos\\_Tama%C3%B1o\\_necesario\\_de\\_la\\_muestra\\_Cu%C3%A1ntos\\_sujetos\\_necesitamos](https://www.academia.edu/5826247/Tama%C3%B1o_necesario_de_la_muestra_Cu%C3%A1ntos_sujetos_necesitamos_Tama%C3%B1o_necesario_de_la_muestra_Cu%C3%A1ntos_sujetos_necesitamos)

Hackman, R. y Oldman, G. (1971) *Organizational Behavior and Human Performance. Motivation through the Design of Work*. Test of a Theory. Vol. 16.

Herzberg, F. (1959), citado Velazquez, L, *Habilidades directivas y técnicas de liderazgo. Su aplicación en la gestión de equipos de trabajo* (1.ª ed.). Vigo

- Juárez, S. (2012) Clima organizacional y satisfacción laboral, *Revista Médica del Instituto del Seguro Social*, 50, 307-314.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Litwin, G. Stinger, R.(1968)Motivación y clima organizacional. Harvard University, Graduate School of Business Administración, División of Research
- Locke E.A. (1976) The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.  
<https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=#v=onepage&q&f=false>
- Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. Recuperado de:  
<https://www.lifeder.com/investigacioncorrelacional/>
- Moguel Y. (noviembre de 2021). México es el país con mayor estrés laboral y sí: la pandemia le dio un ‘empujoncito’. El Financiero.  
<https://www.elfinanciero.com.mx/salud/2021/11/02/mexico-es-el-pais-con-mayor-estres-laboral-y-si-la-pandemia-le-dio-un-empujoncito/>
- Montoro, S., M.; Martin de Castro, G.; Diez Vial, I. (2014) *Economía de la empresa* (1ª ed.). Paraninfo SA
- Morillo I.(2006) Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda Jose Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, vol. 7, N 1. pp 43-57
- Noboa, J., Barrera, G., Rojas, D. (agosto de 2019), Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista científica ecociencia*, 6(1).  
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184>
- Oller, M., Chavero, P. y Ortega, E. (2015). La percepción de los niveles de autonomía profesional de los periodistas de Ecuador. *Anuario electrónico de estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 9(1), 61-83.  
<http://dx.doi.org/10.12804/disertaciones.09.01.2016.04>

- Palomo, M. (2008), *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo* (5.ª Ed.) ESIC.
- Paredes, D., Ibarra, L. y Moreno, Z. (2020). Management skills and organizational climate in small and medium enterprises. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109006/html/>
- Peña, M., Diaz Ma., Carrillo A. (2015) Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. volumen 8 numero 1. 2015 <https://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pereyra, J. (2015), referido de Gómez M.A. y Vicario O.M. ECO 10 Escala de Clima Organizacional
- Ramírez, T. (1997), Como hacer un proyecto de investigación. Revista San Gregorio, <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0049.pdf>
- Redacción Gestión (22 de julio de 2021) Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. *Redacción Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Reichers y Schneider (1990) citado por Uribe, J. *Clima y ambiente organizacional trabajo salud y factores psicosociales*. El Manual moderna.
- Robbins, S., Judge T. (2009) *Comportamiento Organizacional*. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, E. (2015), Factores del clima organizacional en una empresa de manufacturera. *Revista Educación en Valores*. 2, 24. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-envalores/v2n24/art03.pdf>
- Rodulfo, J., (2018) Why Maslow how to use his Theory to Stay in Power Forever. Editor Independently Published
- Sánchez, G. (2009), Escala de Satisfacción laboral (ESL-09)

- Sandoval, M. (mayo de 2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de ciencias económico administrativas. Ensayo Administración*, 10, 78-82.  
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Santamaria F. y Zaña K. (2015) Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015. Universidad Privada Juan Mejía Baca.  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI\\_b130ca99dc23d72566a16a93c196a7d7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI_b130ca99dc23d72566a16a93c196a7d7)
- Soto, E, (2007), citado por Pilligua, C. y Arteaga, F., *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Universidad el bosque.  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Tamayo, M. (2008) *El proceso de la Investigación Científica* (4.<sup>a</sup> ed.) Limusa Noriega.
- Universia mx (marzo del 2019). Tener buena relación con tus compañeros de trabajo mejora la productividad.  
<https://www.universia.net/mx/actualidad/empleo/tener-buena-relacion-tus-companeros-trabajo-mejora-productividad-1101132.html>
- Urday, V. (2018), *Efectos del liderazgo directivo en la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa SEDAPAR S.A. Arequipa 2018* [tesis de maestría]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/bc615f2d-49f9-4926-a98c-743f34032bcb/content>
- Zubiri, F. (agosto de 2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra* 36(2).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-6627201300020000](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-6627201300020000)

## ANEXOS

### Anexo 1 : Tabla Operacionalización de variables

Variabl es de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensi ones	Indicadores	Ítem	Escala de med.
Clima organiza cional	El clima organizacional se define como un conjunto de propiedades medibles acerca del espacio de trabajo percibido, directa o indirectamente, por los individuos que trabajan en este ambiente y que influencia su motivación y comportamientos. El clima organizacional tiene que ver con el sentido compartido alrededor de las políticas, prácticas y medidas de una organización que se	El Clima organizacional se medirá con la Escala multidimensional del clima organizacional EMCO de los autores Gómez y Vicario (2010) adaptado por Pereyra (2015) comprendido de 29 ítems con escalas de Likert.	Satisfacción de los trabajadores  Autonomía en el trabajo	Grado en que los colaboradores perciben que son bien reconocidos por su trabajo y se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en la organización, lo cual da como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción personal.  Grado en que los colaboradores perciben sentirse independientes en su trabajo y tienen la libertad de administrar, elegir y decidir la forma más eficiente de realizar sus actividades gratificándose con el logro de las mismas.	1,2,3, y 4  5, 6 y 7	Ordinal

	<p>relacionan con la experiencia de los empleados.</p>		<p>Relaciones sociales entre los miembros de la organización</p> <p>Unión y apoyo entre compañeros de trabajo.</p> <p>Consideración de los directivos</p>	<p>Grado en que los colaboradores interactúan y perciben una atmosfera de amistad y camaradería entre sus compañeros, lo cual permite que fluya la comunicación para realizar el trabajo en equipo.</p> <p>Grado de comunicación, compromiso e integración que existe entre los miembros de la compañía. Es la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, lo cual refuerza el sentimiento de identificación y trabajo en equipo.</p> <p>Grado en que los trabajadores perciben y sienten que su superior (jefatura o gerencia) le otorga apoyo a los trabajadores, se dirige, se comunica con respeto, amabilidad hacia su personal dependiente brindándoles un trato humano.</p>	<p>8, 9 y 10</p> <p>11, 12, 13 y 14</p> <p>15, 16, 17, 18 y 19</p>	
--	--	--	---	---	--	--

			Beneficios y recompensas	<p>Grado en que los trabajadores perciben que la organización retribuye el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incrementos de salarios, vacaciones, tiempos libre y demás incentivos que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de sus resultados.</p>	20, 21, 22 y 23	
			Motivación y esfuerzo	<p>Grado en que los colaboradores son alentados por la organización en base a las condiciones creadas para que se desempeñen de manera más intensa, lo cual se refleja en que el personal se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido con sus funciones y se preocupe por la calidad de sus resultados motivo por el cual se esmera en demostrar un alto rendimiento.</p> <p>Grado en que los colaboradores perciben un manejo inteligente,</p>	24, 25 y 26	

			Liderazgo de los directivos	responsable y motivador por parte de sus jefaturas, es la forma en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de todo el personal.	27, 28 y 29	
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral, es la actitud de conformidad que tiene una persona como resultado de las experiencias, necesidades, y expectativas dentro de una organización, y las condiciones laborales que percibe respecto a su trabajo.	El cuestionario de Satisfacción laboral (ESL – 09), está conformado por 45 ítems, distribuido en 05 dimensiones y una su escala de mentiras.	Satisfacción con la organización  Satisfacción con las relaciones humanas  Satisfacción con la producción de bs y ss  Satisfacción con el control y supervisión	Grado de complacencia, dirigido a lineamientos institucionales que regulan la relación laboral asociada con el trabajador.  Grado de complacencia en la interrelación con los miembros de la organización, donde se comparte actividades laborales diarias.  Los elementos materiales o de infraestructura facilitan sus labores cotidianas.  Grado de complacencia, frente a la valoración de sus actividades, y la manera como lo supervisan.	1,2,3,4, 5,6,7, y  8,9,10, 11,12,13, 14 y 15  16,17, 18,19, 20,21, 22.  23, 24, 25, 26, 27, 28, y 29.	ordinal

			Satisfacción con la promoción y remuneraciones	Grado de complacencia relacionado al incentivo económico regular o adicional como pago por el trabajo que realiza.	30, 31, 32, 33, 34, 35, y 36.	
--	--	--	--	--	-------------------------------	--

Anexo 2: Tabla de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivo específico	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Población y muestra	Tipo de investigación
El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023	¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en	Identificar el nivel de la variable clima organizacional de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023 Identificar el nivel de la	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en	Variable Independiente: Clima organizacional Variable Dependiente: Satisfacción laboral	Satisfacción de los trabajadores Autonomía en el trabajo	Grado en que los colaboradores perciben que son bien reconocidos por su trabajo y se sienten satisfechos con el logro de las metas y objetivos en la organización, lo cual da como resultado de un ambiente agradable y de satisfacción personal. Grado en que los colaboradores perciben sentirse independientes en su	P: La empresa de servicios generales, de la ciudad de Lima. M: Son 205 colaboradores.	ordinal

	Lima,2023	Lima, 2023	variable satisfacción laboral, de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023  Identificar la relación entre la variable clima organizacion al y las dimensiones de la variable	Lima,2023  H2: No existe relación entre el clima organizacio nal y la satisfacción laboral, de los colaborador es de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023.			trabajo y tienen la libertad de administrar, elegir y decidir la forma más eficiente de realizar sus actividades gratificándose con el logro de las mismas.  Grado en que los colaboradores interactúan y perciben una atmosfera de amistad y camaradería entre sus compañeros, lo cual permite que fluya la comunicación para realizar el trabajo en equipo.  Grado de comunicación, compromiso e		
--	-----------	------------	--	---	--	--	--	--	--

			<p>satisfacción laboral, de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023</p> <p>Identificar la relación entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la variable clima organizacion</p>			<p>compañeros de trabajo.</p> <p>Consideración de los directivos</p>	<p>integración que existe entre los miembros de la compañía. Es la percepción que tienen los trabajadores de recibir apoyo y ayuda de sus compañeros, lo cual refuerza el sentimiento de identificación y trabajo en equipo.</p> <p>Grado en que los trabajadores perciben y sienten que su superior (jefatura o gerencia) le otorga apoyo a los trabajadores, se dirige, se comunica con respeto, amabilidad hacia su personal dependiente</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

			al, de los colaboradores de una empresa de servicios generales, en Lima, 2023			Beneficios y recompensas	brindándoles un trato humano. Grado en que los trabajadores perciben que la organización retribuye el trabajo por medio de estímulos y recompensas tales como incrementos de salarios, vacaciones, tiempos libre y demás incentivos que hacen sentir satisfecho al trabajador, así como obtener reconocimiento por la calidad de sus resultados.		
						Motivación y esfuerzo	Grado en que los colaboradores son alentados por la organización en base		

						<p>a las condiciones creadas para que se desempeñen de manera más intensa, lo cual se refleja en que el personal se siente responsable de realizar su trabajo, comprometido con sus funciones y se preocupe por la calidad de sus resultados motivo por el cual se esmera en demostrar un alto rendimiento.</p>			
						<p>Liderazgo de los directivos</p>	<p>Grado en que los colaboradores perciben un manejo inteligente, responsable y motivador por parte de</p>		

							<p>sus jefaturas, es la forma en cómo la capacidad de toma de decisiones y el don de mando influye en el desarrollo de las actividades de todo el personal.</p>		
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

Anexo 3:

Permiso para uso de instrumento Clima Organizacional

---

JLPQ, Jose Luis Pereyra Quiñones, Psicometrista

[

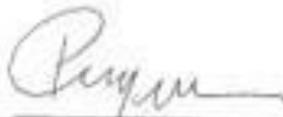
6 de agosto del 2023

Señores  
Universidad César Vallejo  
Facultad de ciencias de la salud  
Escuela de Psicología

De mi consideración

Mediante la presente otorgo el permiso temporal de uso de ECO 10 con fines de investigación. El cual no podrá comercializar ni vender ni ceder ningún permiso. En la versión publicable del trabajo de investigación no puede figurar ni aparecer el mencionado test en su versión completa para evitar el pirateo ilegal.

Autorizo a es Diana Maribel Rojas Nava, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo s la Escala denominadas: ECO 10 para su Investigación para optar por el título de licenciada en psicología  
Ateneamente,



JOSE LUIS PEREYRA QUIÑONES  
PSICÓLOGO COORDINADOR ACADÉMICO



Jose Luis Pereyra Quiñones  
Psicólogo coordinador  
Gerente de NEOTEST Editores

---

Paje, Casinelli 110, Lima 25, Perú.

## Anexo 4

### Permiso para uso de Instrumento de Satisfacción Laboral



**Chela Sánchez** <urpi424@hotmail.com>

para mí ▾

mar, 1 ago, 14:04



*Buenos días, Señorita Rojas.*

*Acuso recibo de su solicitud respecto al uso de la Escala de Satisfacción Laboral ESL-09. Al respecto, brindo mi consentimiento para los fines del uso académico en la elaboración de sus tesis en la Universidad Vallejo.*

*Hago énfasis en referenciar mi nombre, Graciela Angélica Sánchez Navarro.*

*Deseándole logre usted exitosamente sus objetivos.*

*Cordialmente,*

*Lic. Graciela Angélica Sánchez Navarro*

## Anexo 5

### Escala de Clima Organizacional

# ECO

## Escala del Clima Organizacional

### Clima Laboral

Gómez y Vicario (2010) / Revisado por Pereyra (2015)

Aquí se usa una escala de calificación de 5 puntos, siendo 1: nunca y 5: siempre.

<b>1:</b> nunca	<b>2:</b> casi nunca	<b>3:</b> a veces	<b>4:</b> casi siempre	<b>5:</b> siempre
-----------------	----------------------	-------------------	------------------------	-------------------

- (1) (2) (3) (4) (5) **001.** Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **002.** Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **003.** Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **004.** Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **005.** Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **006.** Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **007.** Cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la de forma en la cual desea realizar sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **008.** Los trabajadores se llevan bien entre ellos
- (1) (2) (3) (4) (5) **009.** En la organización hay compañerismo entre los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **010.** Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema
- (1) (2) (3) (4) (5) **011.** Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo
- (1) (2) (3) (4) (5) **012.** Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo
- (1) (2) (3) (4) (5) **013.** En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales
- (1) (2) (3) (4) (5) **014.** En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable
- (1) (2) (3) (4) (5) **015.** El director trata a su personal de la manera más humana posible
- (1) (2) (3) (4) (5) **016.** El trato de los superiores hacia sus compañeros es con respeto
- (1) (2) (3) (4) (5) **017.** Los directivos dan apoyo a su personal en realización de sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **018.** El jefe trata con indiferencia a su personal
- (1) (2) (3) (4) (5) **019.** Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada
- (1) (2) (3) (4) (5) **020.** La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades
- (1) (2) (3) (4) (5) **021.** Dentro de la organización todos los trabajadores tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **022.** La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño
- (1) (2) (3) (4) (5) **023.** Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores
- (1) (2) (3) (4) (5) **024.** Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo
- (1) (2) (3) (4) (5) **025.** Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas
- (1) (2) (3) (4) (5) **026.** Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **027.** El jefe mantiene un actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo
- (1) (2) (3) (4) (5) **028.** En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de sus tareas
- (1) (2) (3) (4) (5) **029.** Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la empresa



27	CONSIDERA QUE LA SUPERVISION ES USADA COMO UN INSTRUMENTO DE PRESION LABORAL									
28	LA FISCALIZACION A QUE ES SOMETIDO USTED EN EL TRABAJO LE GENERA TENSION EMOCIONAL									
29	LA REALIZACION DE INSPECCIONES GENERALES CADA CIERTO TIEMPO ES PARTE DE LA POLITICA DE LA ORGANIZACION									
<b>SATISFACCION CON LA PROMOCION Y REMUNERACIONES (SPR)</b>										
30	EL SALARIO QUE RECIBO CORRESPONDE A LA TASA DE PRODUCCION EXIGIDA POR LA ORGANIZACION									
31	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS POSIBILIDADES PARA SOMETERSE AL SISTEMA DE COMISIONES, PREMIOS ECONOMICOS E INCENTIVOS QUE OFRECE LA ORGANIZACION									
32	TODOS TIENEN ACCESO AL SISTEMA DE PROMOCION EN FORMA JUSTA E IGUALITARIA EN LA ORGANIZACION									
33	TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN LAS MISMAS OPORTUNIDADES DE FORMACION QUE LA ORGANIZACION OFRECE									
34	LAS DIETAS, HORAS EXTRAS Y PLUSES QUE OFRECE LA ORGANIZACION SON ACCESIBLES SOLO A DETERMINADOS TRABAJADORES									
35	EL TRABAJO EXTRA ES RECOMPENSADO DE ALGUNA FORMA POR LA ORGANIZACION									
36	HAY PERSONAS EN LA ORGANIZACION QUE SON PROMOCIONADOS Y/O GANAN MAS QUE MUCHOS, SIN QUE ESTOS CUENTEN CON LAS COMPETENCIAS QUE EN EL PAPEL SE EXIGE PARA ELLO.									
	TOTAL									

	<b>ESCALA DE MENTIRAS (L)</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	CUANDO NIÑO(A) HACÍA INMEDIATAMENTE LO QUE DECÍAN, SIN REFUNFUÑAR		
2	SE ENOJA A VECES		
3	SE RÍE A VECES DE CHISTES GRACIOSOS		
4	ESTÁ COMPLETAMENTE LIBRE DE PREJUICIOS DE CUALQUIER TIPO		
5	ALARDEA (SE JACTA, SE PANUDEA) UN POCO A VECES		
6	CONTESTA SIEMPRE UNA CARTA PERSONAL TAN PRONTO COMO DESPUÉS DE HABERLO LEÍDO		
7	DEJA ALGUNAS VECES PARA MAÑANA LO QUE DEBERÍA HACER HOY.		
8	HA DICHO ALGUNA VEZ MENTIRAS EN SU VIDA		
9	SE LE HACE MÁS FÁCIL GANAR QUE PERDER UN JUEGO		
	TOTAL		

**Gracias por su participación como encuestado.**

Anexo 7:

Autorización de la Empresa para la realización de la investigación



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

LOS OLIVOS, 23 de Junio del 2023

Señor(a)

**EDGARD RUBEN AMARU HURTADO**  
**GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS**  
**R Y M GENERALES SAC**  
**URB. LOS JARDINES DE SANTA ROSA 1º ETAPA MZ D, LOTE Nº 1, SAN MARTIN**  
**DE PORRES**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. DIANA MARIBEL ROJAS NAVA, con DNI 42829637, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de PSICOLOGÍA, pueda ejecutar su Investigación titulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, DE LA CIUDAD DE LIMA 2023", en la Institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

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

Atentamente,

**Mgtr. José Luis Ibañez Estrella**  
COORDINADOR NACIONAL DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE TITULACIÓN UCJV

cc: Archivo PTUN.



Anexo 8

Cargo de Autorización



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

LOS OLIVOS, 23 de junio del 2023

Señor(a)  
**EDGARD RUBEN AMARU HURTADO**  
GERENTE DE ADMINISTRACION Y FINANZAS  
R Y M GENERALES SAC  
URB. LOS JARDINES DE SANTA ROSA 1ª ETAPA MZ D, LOTE N° 1, SAN MARTIN  
DE PORRES

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de PSICOLOGÍA

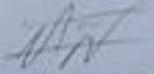
De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. DIANA MARIBEL ROJAS NAVA, con DNI 42829637, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de PSICOLOGÍA, pueda ejecutar su investigación titulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, DE LA CIUDAD DE LIMA 2023", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

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

Atentamente,



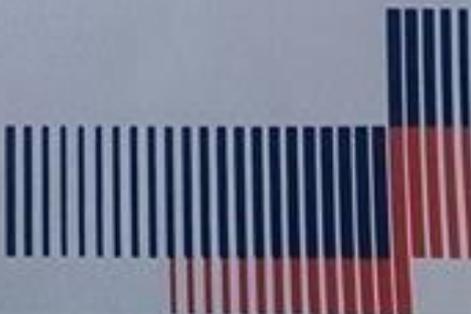
**Mgr. José Luis Ibañez Estrella**  
COORDINADOR NACIONAL DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE TITULACIÓN UCY



**EDGAR AMARU HURTADO**  
ADMINISTRACION  
R Y M GENERALES S.A.C.  
Recibido 13/06/23

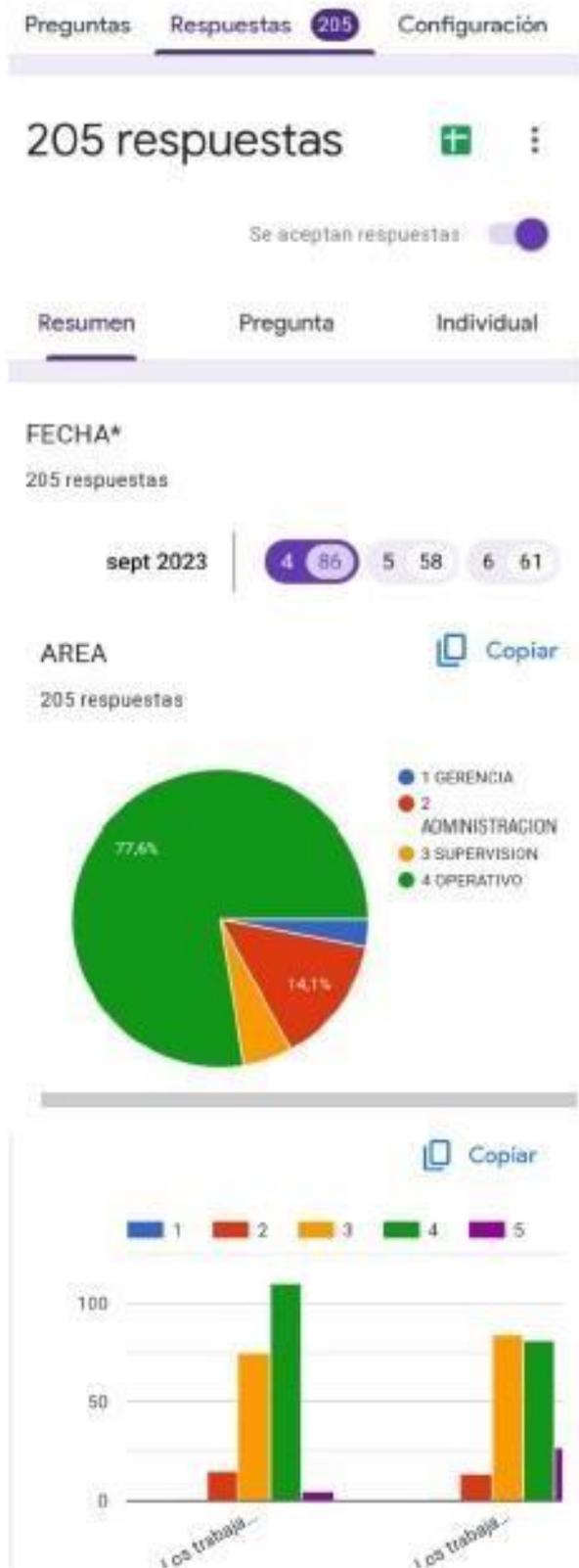
cc: Archivo PTUN.

www.ucv.edu.pe



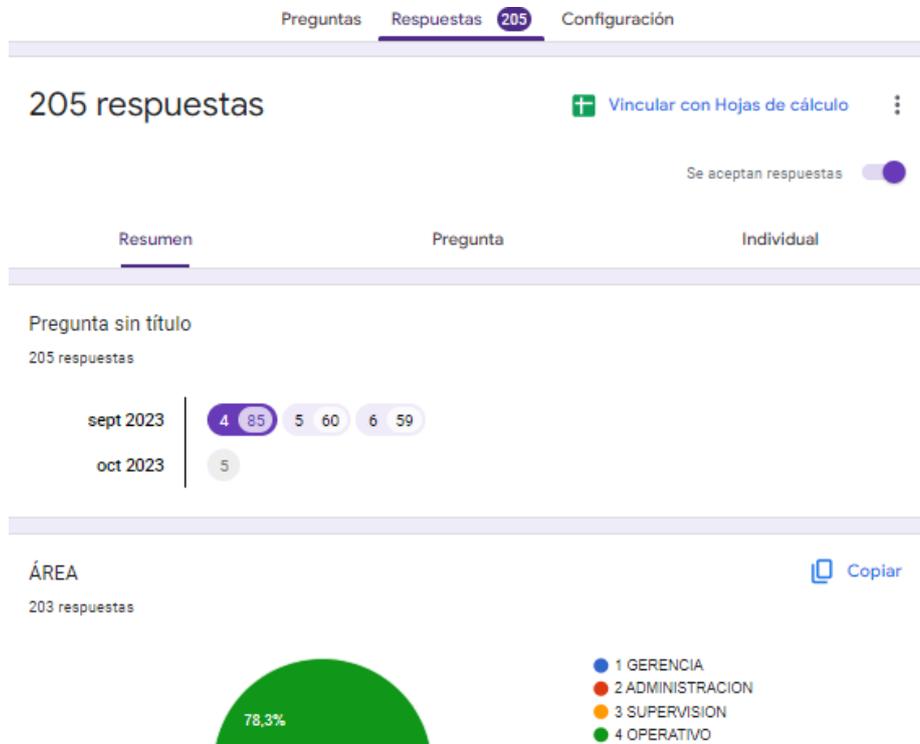
## Anexo 9

### Resultados Clima Organizacional google form

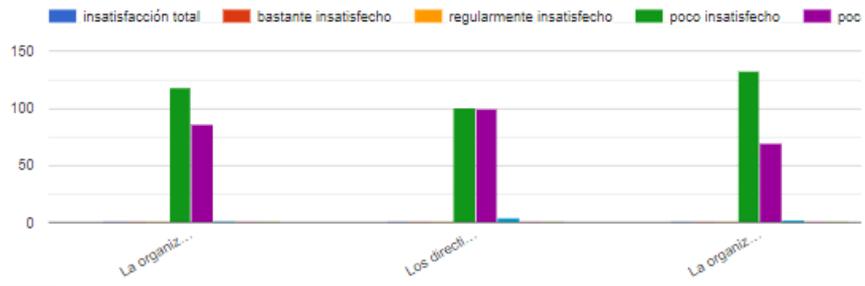


## Anexo 10

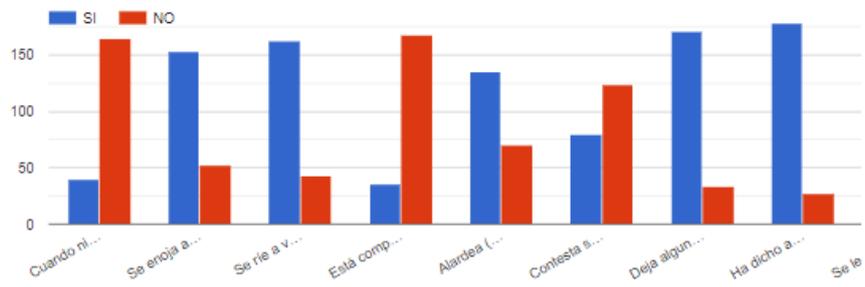
### Resultados Satisfaccion laboral google form



 Copiar



 Copiar



## Anexo 11

### Tabla

Estadísticas de fiabilidad de la ECO10 y ESL 09

	Alfa de Cronbach	N de elementos
ECO 10	0.957	29
ES L09	0.928	36

En la tabla 03, el Alfa de Cronbach fue 0.957 y 0.928 el índice global de las escalas ECO 10 y ESL 09 son de confiabilidad muy alta.

Modelo de formato de consentimiento informado

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....

Con el debido respeto, me presento a usted, mi nombre es Diana Maribel Rojas Nava, estudiante del taller de titulación para la obtención del licenciamiento de la carrera de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo- Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS, EN LIMA, 2023”, y

para ello quisiera contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas: Escala Multidimensional de Clima Laboral, y la Escala de satisfacción laboral ESL-09. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Diana Maribel Rojas Nava

BACHILLER DE PSICOLOGIA

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

---

De haber sido informado y estar de acuerdo, por favor rellene la siguiente parte.

Yo, acepto aportar en la investigación sobre “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de servicios generales en Lima, 2023 de la señorita Diana Maribel Rojas Nava, habiendo informado mi participación de forma voluntaria.

Dia...../...../ .....

---

Firma