



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en
colaboradores de una empresa courier en Trujillo

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

AUTORA:

Valeriano Conllao, Maite (orcid.org/0000-0003-0677-1327)

ASESOR:

Dr. Loyaga Bartra, Ernesto Maximiliano (orcid.org/0000-0002-5126-7501)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi madre por su amor, esfuerzo, paciencia en guiar mis pasos en el transcurso de la vida, formar los primeros pilares en valores que ha permitido poder educarme profesionalmente, a mi familia y buenos amigos por apoyarme y alentarme en mi proceso de formación, a todos se los dedico por ser mi fuente de inspiración y motivación para lograr mi meta trazada.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por cada día bendecido ha sido un milagro poder despertar y avanzar paso a paso a lograr mi meta, a mis padres por apoyarme, a mi familia por alentarme, a personas especiales por apoyarme en lo económico, académico, laboral y emocional a S.D.R. Z., S.L.L., S.S. S., J.Ñ.V., A.J.R.S., Z.CH., G.V.C., M.T.C.C., K.G.A., A.F.S.G., Y.P., C.R., a mis angelitos P.C., M.G., C.C.C., y a mis docentes por sus enseñanzas.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LOYAGA BARTRA ERNESTO MAXIMILIANO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional como Predictor de la Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Courier en Trujillo", cuyo autor es VALERIANO CONLLAO MAITE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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.

TRUJILLO, 17 de Junio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|--|
| LOYAGA BARTRA ERNESTO MAXIMILIANO DNI: 40709475 ORCID: 0000-0002-5126-7501 | Firmado electrónicamente por: ELOYAGAB el 16-07- 2024 20:01:25 |

Código documento Trilce: TRI - 0762238



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALERIANO CONLLAO MAITE estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Organizacional como Predictor de la Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Courier en Trujillo", 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 |
|--|---|
| MAITE VALERIANO CONLLAO DNI: 73356903 ORCID: 0000-0003-0677-1327 | Firmado electrónicamente por: MVALERIANOC el 17- 06-2024 10:12:12 |

Código documento Trilce: TRI - 0762240

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTO | III |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | IV |
| Declaratoria de Originalidad del Autor | 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 |
| 3.1.1. Tipo de investigación:..... | 10 |
| 3.1.2. Diseño de investigación:..... | 10 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 11 |
| 3.3. Población muestra y muestreo | 12 |
| 3.3.1. Población | 12 |
| 3.3.2. Muestra | 12 |
| 3.3.3. Muestreo | 12 |
| 3.3.4. Unidad de análisis | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.5. Procedimientos | 15 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. RESULTADOS | 19 |
| V. DISCUSIÓN | 27 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES | 36 |
| REFERENCIAS | 37 |
| ANEXOS | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1 | 19 |
| <i>Nivel de CO</i> | <i>19</i> |
| Tabla 2 | 20 |
| <i>Diferencias de los niveles de CO por sexo.....</i> | <i>20</i> |
| Tabla 3 | 21 |
| <i>Diferencias de los niveles de CO por grado de instrucción</i> | <i>21</i> |
| Tabla 4 | 22 |
| <i>Nivel de SL</i> | <i>22</i> |
| Tabla 5 | 23 |
| <i>Diferencias de los niveles de SL por sexo.....</i> | <i>23</i> |
| Tabla 6 | 24 |
| <i>Diferencias de los niveles de SL por grado de instrucción</i> | <i>24</i> |
| Tabla 7 | 25 |
| <i>Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de Courier</i> | <i>25</i> |
| Tabla 8 | 26 |
| <i>Influencia del Clima organizacional en la satisfacción laboral.....</i> | <i>26</i> |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional actúa como predictor de la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Courier en Trujillo – 2024. Esta contó con una muestra total de 60 colaboradores de una empresa de Courier en Trujillo, haciendo uso de la escala de Clima Organizacional (EDCO) y la Escala General de Satisfacción laboral. El estudio revela que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de los colaboradores, como lo demuestra una constante de regresión de 0.960 y un coeficiente de 0.706 para la variable del clima organizacional. Además, el coeficiente de determinación de 0.4845 indica que el modelo explica el 48.45% de la variabilidad en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima Organizacional, satisfacción laboral, predicción, influencia.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine to what extent the organizational climate acts as a predictor of the job satisfaction of the employees of a Courier company in Trujillo - 2024. This had a total sample of 60 employees of a Courier company in Trujillo, using the Organizational Climate scale (EDCO) and the General Job Satisfaction Scale. The study reveals that the organizational climate exerts a significant influence on the job satisfaction of employees, as demonstrated by a regression constant of 0.960 and a coefficient of 0.706 for the organizational climate variable. Furthermore, the coefficient of determination of 0.4845 indicates that the model explains 48.45% of the variability in job satisfaction.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Prediction, Influence.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, se produjo una disminución drástica de empleos a nivel mundial, con una caída del 9% en la generación de empleo en comparación con el año anterior (Gamero et al., 2020). Este contexto llevó a que tanto empleadores como empleados enfrentaran desafíos sin precedentes, como la insatisfacción, el estrés y la incertidumbre.

La insatisfacción laboral se convirtió en una preocupación generalizada, y la preocupación por mantener el empleo y alcanzar metas comerciales creó un ambiente tenso en muchas organizaciones. Esta tensión tuvo un impacto significativo tanto en los empleadores como en los empleados, enfatizando la importancia de comprender cómo el clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL).

Según una investigación llevada a cabo en Colombia, se constató que más del 30% de los encuestados manifestó insatisfacción en sus empleos actuales, y alrededor de uno de cada cuatro empleados (un 23%) expresó su deseo de buscar un nuevo trabajo (El Tiempo, 2018). Este fenómeno afectó altamente a América Latina. Por ejemplo, en México, el 88% de los empleados reporta insatisfacción en sus lugares de trabajo, lo que resulta en un alto número de renuncias debido al mal ambiente laboral (Treviño, 2019).

La preocupación por la SL en Perú es evidente. Un informe señala que solamente el 24% de los ciudadanos peruanos experimenta felicidad en su trabajo, y destaca que un empleado contento puede aumentar su productividad hasta en un 40% y su capacidad para la creatividad e innovación en un 80% (La República, 2020). Además, en el Perú, el 86% de personas manifiestan que abandonarían su empleo si percibieran un mal CO (Lira, 2018). Estos números resaltan la importancia de indagar en cómo el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo pueden tener un impacto en el rendimiento y la retención de los trabajadores en Perú.

La carencia de investigaciones en este ámbito se debe a la ausencia de estudios que analicen cómo el CO y la SL afectan a una empresa de Courier específica en Perú. A pesar de las preocupaciones habituales sobre el bienestar de los empleados y las condiciones laborales en América Latina, hasta la fecha no se han realizado investigaciones exhaustivas que analicen cómo estos aspectos se reflejan en una empresa de Courier y paquetería. La falta de investigaciones específicas ha generado un vacío en el conocimiento que esta tesis se propone abordar y subsanar.

Ante ello se plantea la siguiente pregunta: ¿El CO es un predictor de la SL en los colaboradores en una empresa de Courier en Trujillo-2024?

Esta investigación encuentra su justificación en diversos niveles: teórico, práctico y metodológico, en virtud de la importancia de abordar la problemática planteada sobre cómo el ambiente de trabajo afecta la satisfacción de los empleados en una compañía de Courier.

A nivel teórico, la tesis contribuirá al enriquecimiento del conocimiento en diversos campos de la psicología organizacional. Este estudio se propone cerrar esta brecha en la teoría y proporcionar una visión clara de la conexión entre el entorno laboral, la satisfacción en el trabajo y la felicidad laboral en este contexto específico. Este aporte es esencial para fortalecer los fundamentos teóricos que respaldan la administración, dirección y decisiones en las organizaciones.

A nivel práctico, este estudio aportó información valiosa tanto a una empresa de Courier como a otras compañías del mismo sector en Perú y América Latina. Los resultados de la investigación pueden brindar recomendaciones concretas y prácticas para una empresa de Courier y otras organizaciones similares sobre cómo mejorar el CO. Además, esta investigación puede ayudar a una empresa de Courier a optimizar sus recursos humanos y financieros al identificar áreas donde se pueden realizar mejoras. Este conocimiento puede conducir a una asignación más eficiente de recursos para proyectos orientados a la mejora del entorno laboral y la satisfacción en el trabajo, lo que resulta en un mejor rendimiento. En resumen, esta

investigación tiene una influencia práctica directa en la administración y el rendimiento de las empresas de Courier en Perú.

El enfoque metodológico utilizado en esta investigación puede sentar las bases para estudios futuros relacionados. Esto promoverá la continuidad de la investigación en un campo relevante y en constante evolución. Esto contribuirá a fortalecer la base metodológica en las áreas de la ciencia social y empresarial, al mismo tiempo que ofrecerá orientación a investigadores futuros interesados en abordar cuestiones similares en este contexto específico.

Es por ello que el objetivo general de esta investigación es determinar la influencia que tiene el clima organizacional (CO) sobre la satisfacción laboral (SL) de los colaboradores de una empresa Courier en Trujillo – 2024, mientras que, como objetivos específicos, se plantea: 1) Determinar el nivel CO en los colaboradores en una empresa de Courier, 2) Determinar la diferencia entre los niveles de CO por sexo, 3) Determinar la diferencia entre los niveles de CO por grado de instrucción, 4) Determinar el nivel de SL de los colaboradores en una empresa de Courier, 5) Determinar la diferencia entre los niveles de SL por sexo, 6) Determinar la diferencia entre los niveles de SL por grado de instrucción, 7) Determinar la relación entre el CO y la SL de los colaboradores en una empresa de Courier.

En base estos objetivos se establecen las siguientes hipótesis:

Hipótesis General:

El CO es un predictor significativo de la SL de los colaboradores de la empresa Courier en Trujillo – 2024.

Hipótesis Específicas:

- Existen diferencias entre los niveles de CO por sexo
- Existen diferencias entre los niveles de CO por grado de instrucción
- Existen diferencias entre los niveles de SL por sexo
- Existen diferencias entre los niveles de SL por grado de instrucción
- Existe una relación entre el CO y la SL de los colaboradores en una empresa de Courier.

II. MARCO TEÓRICO

En una investigación llevada a cabo por Williams et al (2021), se examinó si el entorno escolar y el respaldo de la administración tenían la capacidad de prever de manera relevante la felicidad laboral de profesores en escuelas adventistas de los Estados Unidos, empleando un grupo de 100 maestros como muestra. Los resultados revelaron que tanto el clima escolar como el apoyo administrativo presentaron una fuerte capacidad predictiva con coeficientes γ de .51 ($p = .003$) y γ de .44 ($p = .001$), respectivamente. Además, ambos factores juntos explicaron el 71% de la variabilidad en la SL.

Zambrano et al. (2020) en su investigación buscaron examinar cómo la Justicia Organizacional afectaba la SL de trabajadores en entidades gubernamentales de Ecuador. Utilizaron una muestra de 286 individuos. Se determinó que la Justicia Interpersonal, la Justicia Informacional y la Justicia Distributiva tenían un impacto significativo en la SL intrínseca, con coeficientes β de 0.33, 0.37 y 0.199, respectivamente. En lo que respecta a la SL extrínseca, la Justicia Informacional, la Justicia Distributiva y la Justicia Interpersonal también se mostraron como factores predictores significativos, con coeficientes β de 0.39, 0.23 y 0.21, respectivamente. En contraste, la Justicia Procedimental no ejerció una influencia significativa en ninguna de las dimensiones de la SL.

El propósito de analizar el ambiente laboral en una empresa es obtener una comprensión completa de cómo los individuos perciben tanto la organización en su conjunto como su rol individual en ella. Este procedimiento ofrece información valiosa acerca de los mecanismos que afectan los comportamientos dentro de la organización y, por ende, facilita la introducción de modificaciones planificadas (Litwin et al., 1968).

La teoría del CO, concebida por Litwin y Stringer, ha sido una contribución esencial para entender cómo el ambiente de trabajo incide en la SL de los trabajadores en las organizaciones (Litwin et al., 1968). Esta teoría conceptualiza el CO como una estructura compleja que incluye diversas

dimensiones que impactan en la percepción y vivencia de los colaboradores dentro de una organización.

En su modelo, Litwin y Stringer identificaron ocho dimensiones clave que dan forma al CO (Litwin et al., 1968). Estas dimensiones abarcan relaciones, recompensas, participación, estatus, soporte, tarea, libertad y estructura. La dimensión de relaciones se refiere a la calidad de las interacciones interpersonales en la organización, como la amistad, el apoyo y la cooperación. Por otro lado, la dimensión de recompensas se relaciona con la percepción de la justicia y la equidad en las recompensas y reconocimientos, como salarios y promociones, mientras que la dimensión de participación evalúa la forma en que los colaboradores se comprometen en la toma de decisiones y la resolución de problemas.

La relevancia de este modelo radica en su capacidad para proporcionar una Para una comprensión integral del CO, es importante tener en cuenta que la satisfacción y el rendimiento de los empleados no pueden ser atribuidos a una sola dimensión (Litwin et al., 1968). En cambio, es una combinación de estas dimensiones lo que influye en su experiencia laboral, lo que lo convierte en un enfoque esencial para evaluar y mejorar el CO en diversas organizaciones.

Además, otros investigadores, como Schneider y sus colegas, han mejorado la teoría de Litwin y Stringer al destacar la interconexión de factores culturales y climáticos en las organizaciones (Schneider et al., 2011). Denison ha subrayado la importancia de la cultura en el desempeño organizacional en su trabajo con otros colaboradores (Denison et al., 1996), mientras que James y su equipo han enfocado la relevancia de factores climáticos y culturales en la psicología organizacional en su investigación (James et al., 2008). Estas perspectivas enriquecen nuestra comprensión de cómo la interacción entre el clima y el CO impacta en el entorno laboral.

A lo largo del tiempo, las teorías sobre el CO han evolucionado considerablemente y han adoptado múltiples enfoques. En sus inicios, la Teoría Clásica se enfocó en las relaciones estructurales dentro de las organizaciones (Acero et al., 1999). Esta teoría identificó cuatro componentes esenciales que

se encuentran en todas las organizaciones: un sistema de actividades diferenciadas, la presencia de individuos, la colaboración hacia objetivos compartidos y la autoridad (Acero et al., 1999).

La evolución de estas teorías llevó al surgimiento de la Teoría Neoclásica en las décadas de 1950 y principios de los años 60 (Acero et al., 1999). Esta teoría se considera una modernización de la Teoría Clásica y se enfocó en la división del trabajo, señalando que, si bien esta división creaba una interdependencia funcional entre las actividades laborales, también despersonalizaba a los individuos, lo que podía resultar en una sensación de alienación en trabajos repetitivos y, en última instancia, en insatisfacción laboral.

Finalmente, la Teoría Moderna de la Organización adopta una perspectiva más compleja y dinámica, conocida como el enfoque de sistemas (Acero et al., 1999). En esta teoría, se considera que una organización mantiene una relación interdependiente con su entorno, y se identifican cinco componentes esenciales dentro de un sistema organizacional: individuos, estructura organizativa formal, grupos pequeños, estatus y roles, y el entorno físico (Acero et al., 1999). Esta aproximación reconoce que las organizaciones son sistemas vivos que buscan mantener la estabilidad, crecer y adaptarse, de manera similar a los organismos vivos, con el fin de sobrevivir (Muchinsky, 1994).

En el contexto de la SL, Warr et al. (1979) la describen como el nivel de bienestar que una persona experimenta en su entorno laboral. Este concepto se caracteriza por tener una estructura bidimensional, lo que significa que comprende tanto aspectos evidentes como aspectos subjetivos. En lo que se refiere a los aspectos evidentes, se incluyen factores tangibles, como el salario, las horas de trabajo y las condiciones físicas de las tareas laborales. Estos elementos son medibles objetivamente y afectan la percepción general de una persona acerca de su trabajo. Por otro lado, los aspectos subjetivos se centran en la satisfacción intrínseca en el trabajo e involucran elementos como el reconocimiento en el lugar de trabajo, el nivel de responsabilidad asignado y las oportunidades de promoción o desarrollo profesional.

Siguiendo esta línea de pensamiento, se aprecia que la SL, según la perspectiva de Warr et al. (1979), es un constructo de naturaleza multifacética. Esto significa que la vivencia de satisfacción en el entorno laboral está moldeada por una combinación de factores objetivos y subjetivos. Los aspectos concretos, como el salario, las horas de trabajo y las condiciones físicas de las tareas, desempeñan un papel importante en la SL al proporcionar una base objetiva para evaluar el trabajo. Por otro lado, los factores subjetivos, como el reconocimiento recibido, el nivel de responsabilidad y las perspectivas de desarrollo profesional, influyen de manera significativa en la satisfacción intrínseca en el trabajo al afectar la percepción y el grado de satisfacción personal de un individuo en su trayectoria laboral.

La medición del clima organizacional se centra en comprender la naturaleza, el ambiente, la atmósfera y la personalidad del entorno interno de una organización o sus unidades más pequeñas (García-Rubiano, 2020). A pesar de los esfuerzos realizados en varios estudios, aún no existe un consenso claro sobre las dimensiones definitivas del concepto del CO y si debe considerarse una variable independiente, dependiente o interviniente. Las investigaciones han demostrado que puede manifestarse de diversas formas (Blanco, 2020).

El CO, explorado por investigadores a lo largo de décadas en campos como la psicología, la sociología y la administración, abarca diversas dimensiones. Estas incluyen las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo, el sentido de pertenencia, la compensación, la disponibilidad de recursos, la estabilidad, la claridad y coherencia en la dirección, así como los valores compartidos, como la cooperación, la responsabilidad y el respeto, dentro del entorno interno de la organización (Schneider et al., 2011).

Este concepto encapsula la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, abordando factores como su confort en el lugar de trabajo, sus interacciones con colegas y superiores, así como su interpretación de la cultura y los valores de la empresa (García-Rubiano, 2020). La influencia del CO se extiende a la motivación, el compromiso y la satisfacción de los trabajadores

(Salazar, 2015), siendo un elemento crucial para entender la dinámica interna de las organizaciones.

El CO es un constructo complejo y multifacético, influenciado tanto por factores individuales, como la personalidad y las expectativas de los empleados, como por aspectos organizacionales, entre ellos la cultura corporativa, el liderazgo, las políticas de recursos humanos y la comunicación (Blanco, 2020). Todos estos elementos convergen para moldear un ambiente de trabajo que puede ser positivo o negativo, con repercusiones en el rendimiento y el bienestar de los empleados y, en última instancia, en el éxito de la organización.

Conceptualizar el CO resulta esencial para comprender la percepción de los trabajadores en su entorno laboral y su relación con aspectos clave, como el CO, el liderazgo, la comunicación, la motivación y la SL (Fajardo, 2020). En este sentido, un CO favorable puede conllevar numerosos beneficios para la empresa, como un aumento de la productividad, una mayor retención de talentos y una mayor satisfacción laboral (García-Rubiano, 2020). Sin embargo, en contraposición, un CO negativo se caracteriza por tensiones, conflictos y desmotivación, lo que puede resultar en una disminución de la productividad, un aumento del absentismo y la rotación laboral, y en un ambiente de trabajo poco saludable (Ramírez, 2020).

La SL se describe como una respuesta emocional positiva hacia el trabajo, que se origina en la apreciación que un individuo tiene respecto a su labor y en su capacidad para reconocer los beneficios y valores derivados de ella (Gonzales, 2022). Esta percepción subjetiva se manifiesta a través de un estado emocional positivo o placentero relacionado con las experiencias laborales del empleado. La SL se distingue por su naturaleza subjetiva y se define como una predisposición favorable hacia el trabajo, fundamentada en creencias y valores positivos generados por las experiencias laborales (Palma, 2005).

En términos generales, la SL se relaciona con la percepción que las personas tienen sobre su trabajo, sus responsabilidades y el reconocimiento que reciben, así como con sus actitudes y opiniones hacia su labor y su entorno laboral (Sanchez et al., 2018). Este concepto guarda una estrecha relación con el

bienestar y la calidad de vida de los trabajadores, y ejerce un impacto directo en su motivación, compromiso y desempeño laboral (Saavedra et al., 2020). La importancia de la SL radica en su influencia positiva tanto en el desempeño de los trabajadores como en el funcionamiento global de la organización (Alfaro et al., 2012).

En el campo de la psicología organizacional, se reconoce que la SL es un componente fundamental para el bienestar de los empleados y el éxito de las organizaciones (Gonzales, 2022). Su estrecha relación con la productividad, la reducción del ausentismo y la retención de personal a largo plazo hace que sea un factor crucial. Diversos elementos, como el salario, las oportunidades de desarrollo, el entorno de trabajo, las relaciones con colegas y superiores, la carga laboral, entre otros, pueden ejercer influencia en la SL (Gonzales, 2022). En consecuencia, es de vital importancia que las organizaciones dediquen la debida atención a estos aspectos y se involucren activamente en la construcción de un ambiente laboral positivo y gratificante. La SL puede estar influenciada por la gestión institucional, el CO y la comunicación interna en la empresa (Caján, 2017). Este tópico ha sido ampliamente explorado en diversas disciplinas y guarda estrecha relación con la percepción de los trabajadores acerca de su empleo y el contexto en el que se desenvuelven (Limaymanta et al., 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación se clasificó como investigación básica, ya que su objetivo principal es enriquecer la comprensión de conceptos, teorías y fenómenos en un campo específico, sin priorizar la aplicación práctica o la resolución de problemas concretos (Ñaupas et al., 2018).

3.1.2. Diseño de investigación:

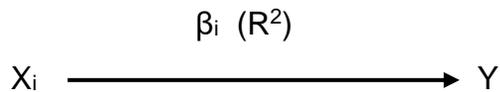
La investigación presenta un diseño predictivo, que se apoya en técnicas estadísticas para predecir patrones de comportamiento de individuos (Ñaupas et al., 2018).

Además, se empleó un diseño transversal, pues, recopiló información de la muestra en un momento específico. Este método se utiliza para examinar y describir la prevalencia de variables o fenómenos en un punto en el tiempo (Ñaupas et al., 2018). Aunque ofrece una instantánea valiosa de la situación en un momento dado y permite analizar relaciones entre variables, tiene limitaciones en la evaluación de cambios a lo largo del tiempo y la identificación de relaciones causales.

Así mismo, en esta investigación se realizó un análisis de regresión lineal, que presentó un modelo que se expresa en la ecuación:

$$Y = \beta_0 + \beta_i X_i$$

Dónde:



X_i : Clima organizacional

B_0 : Constante

β_i : Influencia de X_i sobre la Y

Y : Satisfacción laboral

R^2 : Constante de determinación

3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional

Definición conceptual: Se define como la percepción de los colaboradores acerca de su entorno laboral, incluyendo su comodidad en el lugar de trabajo, las relaciones con colegas y superiores. (García-Rubiano, 2020).

Definición operacional: Se operacionalizó mediante la Escala de Clima Organizacional (EDCO), creada por Acero y su equipo en 1999, y adaptada por Mishell Mamani Quea en 2019. Esta escala, de tipo Likert, incluye 17 ítems que se distribuyen en tres dimensiones principales: relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y valores colectivos (Mamani, 2019).

Indicadores: Sentido de pertenencia, relaciones interpersonales y valores colectivos.

Escala de Medición: Ordinal

Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Se define como la respuesta emocional positiva hacia el trabajo, que se origina en la apreciación que un individuo tiene sobre su labor y en su capacidad para reconocer los beneficios y valores derivados de la misma (Gonzales, 2022).

Definición operacional: La medición se llevará a cabo utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral, la cual adopta el formato de escala tipo Likert de 15 ítems y dos dimensiones. (Gonzales, 2022).

Indicadores: Intrínseca y extrínseca

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

En el contexto de las ciencias sociales, el término población hace referencia al conjunto de individuos, personas o instituciones que son el centro de atención en la investigación. Comúnmente, se hacen dos distinciones clave en relación con la población: la población objetivo, que abarca a todos los elementos, aunque no siempre estén disponibles, y la población accesible, que se refiere a aquellos elementos que están disponibles y son accesibles para la investigación (Ñaupas et al., 2018). En el caso de este estudio particular, la población de interés se compone de los empleados de una empresa de mensajería en Trujillo durante el año 2024.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de esta población que debe reflejar con precisión las características de toda la población. Para este propósito, se contó con una muestra que incluye un total de 60 colaboradores de la mencionada empresa de Courier en Trujillo.

3.3.3. Muestreo

Para la selección de la muestra, se empleó un método de muestreo no probabilístico de tipo intencional. Este método implica la elección deliberada de elementos según criterios específicos o por conveniencia, en lugar de depender de un proceso aleatorio. Se utiliza cuando se busca obtener información de un grupo de interés particular, aunque no garantiza que la muestra represente a toda la población (Ñaupas et al., 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Colaboradores de una empresa de Courier de la ciudad de Trujillo

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este estudio, se empleó la escala de actitudes, una técnica fundamental en la investigación social que se utiliza para medir actitudes y opiniones. Estas dimensiones son diferentes de la información y los datos que normalmente se recopilan mediante cuestionarios y entrevistas. A diferencia de estos métodos, las escalas de actitud y opinión requieren un proceso de estandarización y una preparación más detallada. Su enfoque principal es captar aspectos duraderos de la personalidad humana, como las actitudes hacia la religión, figuras políticas o científicas, y temas controvertidos, como el matrimonio homosexual, entre otros asuntos similares (Ñaupas et al., 2018).

VARIABLE 1: Clima organizacional

La herramienta utilizada en esta investigación para evaluar el clima organizacional es la Escala de Clima Organizacional (EDCO), originalmente desarrollada por Acero y sus colaboradores en 1999 en la Fundación Universitaria Konrad Lorenz en Santafé de Bogotá. Inicialmente, constaba de 40 preguntas. Posteriormente, Mamani realizó

una adaptación en 2019, llevando a cabo un análisis factorial exploratorio que arrojó un coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0.91 y cargas factoriales superiores a 0.4. Esta adaptación redujo el cuestionario a 17 ítems, distribuidos en tres dimensiones: sentido de pertenencia (ítems 2, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13), relaciones interpersonales (ítems 1, 3, 4, 5) y valores colectivos (ítems 11, 14, 15, 16, 17). Para evaluar su confiabilidad, se emplearon el coeficiente alfa (.89) y el coeficiente omega (.89). La escala de respuesta adopta un formato similar al de Likert, ofreciendo cinco alternativas de elección.

VARIABLE 2:

La Escala General de Satisfacción Laboral (SL), también fue creada por Warr et al. en 1979. Se validó en el contexto peruano en 2014, gracias al trabajo de Boluarte. Su propósito radica en evaluar la SL y proporcionar información sobre cómo los empleados perciben su entorno laboral, su nivel de satisfacción con el salario y su respuesta emocional ante sus responsabilidades laborales. Recientemente, Gonzales en el 2022 buscó examinar sus propiedades psicométricas.

Realizó un análisis de correlación ítem-test, revelando valores de .43 a .77 para la dimensión de satisfacción extrínseca y de .57 a .72 para la dimensión de satisfacción intrínseca. Esto sugiere una correlación favorable de cada ítem con su dimensión correspondiente.

Además, Gonzales efectuó un análisis factorial exploratorio, obteniendo un coeficiente Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de .877 y cargas factoriales superiores a .4. Durante la rotación de los ítems, se agruparon en dos dimensiones, respaldando la teoría original del instrumento. La correlación entre las dos dimensiones fue de 0.361, indicando una correlación positiva, aunque no una colinealidad.

En el análisis factorial confirmatorio, Gonzales obtuvo índices que indican un buen ajuste del modelo. El coeficiente alfa, que se utilizó para evaluar

la confiabilidad, arrojó valores entre 0.867 y 0.882, mientras que el coeficiente omega proporcionó valores de entre 0.81 y 0.93.

Basándose en estos hallazgos, Gonzales (2022) concluyó que la escala es válida y confiable, presentando un cuestionario de 15 ítems que utiliza una estructura de respuesta tipo Likert, con opciones que varían desde 1, que representa "muy insatisfecho", hasta 7, que denota "muy satisfecho". Estas afirmaciones se dividen en dos subescalas: la satisfacción extrínseca, compuesta por los ítems 1 al 8, y la satisfacción intrínseca, formada por los ítems 9 al 15.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación se siguió un procedimiento que consta de tres fases, las cuales se describen a continuación:

La etapa inicial, se llevó a cabo una exhaustiva revisión de antecedentes e investigaciones previas relacionadas con las variables de estudio. También se exploró teorías y enfoques que puedan enriquecer la comprensión de estas variables. Además, se estableció los objetivos, hipótesis y el diseño de la investigación. Durante esta fase, se definió tanto la población como la muestra, y se seleccionó los instrumentos necesarios para la recopilación de datos que se utilizó en la muestra.

En la segunda fase, se solicitó a los voluntarios que forman parte de la muestra preliminar que proporcionen su consentimiento informado de manera firmada.

En la tercera fase, se compartió los instrumentos de la investigación y se explicó los propósitos del estudio, haciendo hincapié en la confidencialidad de las respuestas a las pruebas psicológicas y la privacidad de los resultados. Posteriormente, se procedió a la aplicación de dichos instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez completada la recopilación de datos a través de los cuestionarios, procedimos a ingresar la información en una base de datos utilizando Microsoft Excel 2021. Este proceso nos permitió cuantificar y organizar los datos para su análisis posterior, el cual se llevó a cabo utilizando R Studio.

Para el análisis de los datos, se realizó un análisis de regresión lineal, considerando el CO como la variable independiente y la SL como la variable dependiente. Se empleó el método de entrada forzada para garantizar que todas las variables predictoras fueran incluidas en el modelo. Durante este análisis, se obtuvieron varios valores, incluyendo la constante beta, la beta de la variable independiente, el coeficiente de determinación (R^2), los errores estándar, la significancia de las diferencias según ANOVA y el valor F.

Para abordar el primer objetivo, evaluamos los cuestionarios utilizando criterios de referencia para determinar los niveles de CO. Los resultados se presentarán en una tabla de frecuencias que mostrará la distribución de los puntajes en cada nivel.

En relación al segundo objetivo específico, sometimos los datos de los niveles de CO a una prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov. Dado que los datos no siguieron una distribución normal, optamos por utilizar la prueba de Wilcoxon para detectar posibles diferencias significativas entre los grupos. Un valor de significancia inferior a 0.05 indicó diferencias significativas, mientras que un valor superior sugirió que las diferencias observadas podrían ser aleatorias y no significativas.

Para el tercer objetivo específico, nuevamente evaluamos la normalidad de los datos de los niveles de CO. En caso de seguir una distribución normal, aplicamos la prueba ANOVA para analizar las diferencias según el nivel de instrucción. Al igual que en el caso anterior, un valor de

significancia inferior a 0.05 confirmó diferencias significativas entre los grupos, mientras que un valor superior indicó que las diferencias podrían ser aleatorias y no significativas.

Para abordar el cuarto objetivo, evaluamos los cuestionarios utilizando criterios de referencia para determinar los niveles de SL. Los resultados se resumieron en una tabla de frecuencias que muestra la distribución de los puntajes en cada nivel de satisfacción.

En relación al quinto objetivo específico, sometimos los datos de los niveles de SL a una prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov. Dado que los datos no siguieron una distribución normal, empleamos la prueba de Wilcoxon para detectar posibles diferencias significativas entre los grupos. Un valor de significancia inferior a 0.05 indicó diferencias significativas, mientras que un valor superior sugirió que las diferencias podrían ser aleatorias.

Con respecto al sexto objetivo específico, nuevamente evaluamos la normalidad de los datos de los niveles de SL. En caso de seguir una distribución normal, aplicamos la prueba ANOVA para analizar las diferencias según el nivel de instrucción. Un valor de significancia inferior a 0.05 confirmó diferencias significativas entre los grupos, mientras que un valor superior indicó que las diferencias podrían ser aleatorias.

Para abordar el séptimo objetivo específico, sometimos los datos de los niveles de SL y CO a una prueba de normalidad mediante el método de Kolmogorov-Smirnov. Un valor de significancia inferior a 0.05 indicó una relación significativa entre las variables, mientras que un valor superior sugirió que no existe una relación significativa entre ellas. Esto nos permitió comprender mejor la naturaleza de la relación entre el CO y la SL de los empleados.

3.7. Aspectos éticos

En lo que respecta a la dimensión ética de la investigación científica, es de vital importancia preservar la autenticidad y la integridad de los

estudios. Los científicos deben adherirse a principios éticos fundamentales, como la búsqueda de la verdad y la prevención de prácticas inapropiadas, como la manipulación de datos, el plagio y la distorsión de resultados (Inguillay et al., 2020). La falta de ética en la investigación puede acarrear consecuencias significativas, como la disminución de la credibilidad en la investigación y la reputación de los investigadores. Esto socava la confianza del público en la ciencia y puede tener repercusiones perjudiciales en las decisiones que afectan la salud pública y el medio ambiente (Rosales, 2022). Es crucial destacar que la ética en la investigación también desempeña un papel fundamental en la formación ética de los estudiantes y en la construcción de una sociedad más justa y equitativa. Los educadores tienen la responsabilidad primordial de enseñar a los estudiantes a llevar a cabo investigaciones de manera ética (Rosales, 2022). En esta misma línea ética, es imperativo obtener el consentimiento informado de los participantes en cualquier investigación. Esto garantiza que otorguen su aprobación de manera voluntaria y se asegura la confidencialidad y el anonimato (Siurana, 2010). Asimismo, es esencial mantener la integridad académica al citar correctamente a los autores en los que se fundamenta el trabajo y obtener las aprobaciones necesarias para utilizar instrumentos. La transparencia y la honestidad, destacadas por Concytec (2018), deben servir de brújula para los investigadores en su proceso de indagación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de CO

| | CLIMA ORGANIZACIONAL | |
|----------|----------------------|------|
| | f | % |
| Muy Alto | 9 | 15% |
| Alto | 10 | 17% |
| Medio | 22 | 37% |
| Bajo | 9 | 15% |
| Muy Bajo | 10 | 17% |
| TOTAL | 60 | 100% |

La tabla muestra que la mayoría, un 37%, considera que el clima es medio. Sin embargo, un 32% lo percibe como muy bajo y bajo. Por otro lado, un 32% lo califica como muy alto y alto, indicando una percepción positiva por parte de una parte significativa del personal.

Tabla 2

Diferencias de los niveles de CO por sexo

| | Media | Desviación Estándar | Estadístico coeficiente | significancia |
|---------|-------|------------------------|----------------------------|---------------|
| Hombres | 2.82 | 1.25 | 246 | 0.6495 |
| Mujeres | 3.02 | 1.28 | | |

La tabla muestra el análisis de diferencias por sexo en función del CO mediante la prueba de Wilcoxon, donde se obtiene una significancia superior a .05, lo que indica que no existen diferencias.

Tabla 3

Diferencias de los niveles de CO por grado de instrucción

| | Media | Desviación Estándar | ANOVA Significancia |
|------------------------|-------|---------------------|---------------------|
| Secundaria completa | 2.83 | 1.13 | |
| Superior Técnico | 3.57 | 1.33 | 0.513 |
| Superior universitario | 2.40 | 1.12 | |

La tabla muestra el análisis de diferencias por Grado de instrucción en función del CO mediante la prueba de ANOVA de un factor, donde se obtiene una significancia superior a .05, lo que indica que no existen diferencias.

Tabla 4

Nivel de SL

| | SATISFACCIÓN LABORAL | |
|----------|----------------------|------|
| | f | % |
| Muy Alto | 11 | 18% |
| Alto | 9 | 15% |
| Medio | 22 | 37% |
| Bajo | 9 | 15% |
| Muy Bajo | 9 | 15% |
| TOTAL | 60 | 100% |

La tabla muestra que la mayoría, un 37%, considera que la SL es medio. Sin embargo, un 30% lo percibe como muy bajo y bajo. Por otro lado, un 33% lo califica como muy alto y alto, indicando una percepción positiva por parte de una parte significativa del personal.

Tabla 5

Diferencias de los niveles de SL por sexo

| | Media | Desviación Estándar | Estadístico coeficiente | significancia |
|---------|-------|------------------------|----------------------------|---------------|
| Hombres | 2.45 | 1.04 | 185 | 0.097 |
| Mujeres | 3.20 | 1.31 | | |

La tabla muestra el análisis de diferencias por sexo en función de la SL mediante la prueba de Wilcoxon, donde se obtiene una significancia superior a .05, lo que indica que no existen diferencias.

Tabla 6

Diferencias de los niveles de SL por grado de instrucción

| | Media | Desviación Estándar | ANOVA Significancia |
|------------------------|-------|------------------------|------------------------|
| Secundaria completa | 3.17 | 1.20 | |
| Superior técnico | 3.33 | 1.35 | 0.190 |
| Superior universitario | 2.53 | 1.25 | |

La tabla muestra el análisis de diferencias por Grado de instrucción en función de la SL mediante la prueba de ANOVA de un factor, donde se obtiene una significancia superior a .05, lo que indica que no existen diferencias.

Tabla 7

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de Courier

| | | SATISFACCIÓN LABORAL |
|----------------|---------------|-------------------------|
| CLIMA | Coeficiente | 0.672 |
| ORGANIZACIONAL | Significancia | 0.001 |

En cuanto al análisis de la relación de las variables, mediante la prueba de correlación de Spearman, se obtiene una significancia inferior a .05 lo que indica que existe una relación entre las variables, con un Rho de .672 siendo una relación moderada positiva.

Tabla 8

Influencia del Clima organizacional en la satisfacción laboral

| | Betha | F | Significancia | R ² |
|----------------------|-------|-------|---------------|----------------|
| Constante | 0.960 | 54.52 | 0.0001 | 0.4845 |
| Clima organizacional | 0.706 | | | |

En cuanto al análisis predictivo de las variables se obtiene que el CO puede predecir a la SL en un 48.45%, además, en el análisis de ANOVA se obtiene un coeficiente de 54.52 y una significancia inferior a .05, esto indica que hay influencia entre las variables.

En cuanto a la ecuación de las de regresión se obtiene una beta de la constante de 0.960 y una beta de la variable clima organizacional de 0.706. Formando una ecuación como:

$$\text{Satisfacción laboral} = 0.960 + (0.706) \text{ Clima organizacional},$$

V. DISCUSIÓN

La investigación se desarrolla con la finalidad de determinar la influencia de CO en la SL de los colaboradores de una empresa de mensajería en Trujillo, utilizando una muestra de 60 colaboradores.

El análisis de los resultados muestra que el CO influye al SL de forma significativa en colaboradores de una empresa de mensajería en Trujillo durante el año 2024. El análisis predictivo muestra que el CO tiene la capacidad de predecir la SL en un 48.45%. Esto significa que casi la mitad de la variabilidad en la SL se puede explicar por el CO, destacando su importancia como un factor determinante. En cuanto al análisis de diferencias mediante la prueba ANOVA de un factor, se presentó un coeficiente de 54.52 y una significancia inferior a 0.05.

La ecuación de regresión obtenida presenta una beta de la constante de 0.960 y una beta de la variable CO de 0.706. La constante de 0.960 representa el nivel de SL cuando el CO es cero, aunque en la práctica un valor de cero no es realista, sirve como punto de referencia. La beta de 0.706 indica que, por cada unidad de aumento en el CO, la SL aumenta en 0.706 unidades. Esto evidencia que existe una influencia positiva de CO en SL. Esta ecuación se expresa como la SL es igual a 0.960 más 0.706 veces el CO.

Se puede interpretar que las dimensiones del CO, como las relaciones interpersonales, las recompensas, la participación y el soporte, tienen un impacto significativo en la percepción y la experiencia laboral de los colaboradores. La alta capacidad predictiva del CO sobre la SL evidencia que estas dimensiones son cruciales para comprender cómo los colaboradores perciben su ambiente de trabajo y cómo esto afecta su bienestar y desempeño (Litwin y Stringer, 1968).

El análisis de varianza (ANOVA) mostró un coeficiente de 54.52 y una significancia inferior a 0.05, indicando que entre los grupos hay diferencias significativas confirmando la relación predictiva del CO en la SL. Este

hallazgo se alinea con la idea de que un CO favorable puede mejorar la motivación, el compromiso y la SL de los trabajadores (Salazar, 2015).

Además, la teoría de Warr et al. (1979) sobre la SL, que destaca la combinación de factores objetivos y subjetivos, refuerza la idea de que la SL no depende únicamente de aspectos tangibles como el salario o las horas de trabajo, sino también de elementos intangibles como el reconocimiento y las oportunidades de desarrollo. La fuerte influencia del CO en la SL sugiere que los esfuerzos para mejorar el ambiente de trabajo deben ser integrales, abordando tanto las condiciones físicas como las interacciones y el CO.

Las investigaciones de Schneider et al. (2011) y Denison et al. (1996) también subrayan la interconexión entre el CO y la SL, sugiriendo que las mejoras en el CO pueden tener efectos positivos a largo plazo en la cultura de la empresa y, por ende, en su desempeño general. La percepción positiva del CO puede conducir a un aumento en la retención de talento, una mayor productividad y una reducción del ausentismo, beneficios que son cruciales para cualquier organización.

En relación al análisis del primer objetivo específico, el cual buscaba determinar el nivel de CO entre los colaboradores de una empresa de mensajería, se evidencia una diversidad de percepciones sobre este aspecto dentro del personal. Un 37% de los colaboradores lo califican como medio, indicando una percepción neutral en términos de SL y bienestar. Sin embargo, un notable 32% lo considera muy bajo o bajo, sugiriendo áreas potenciales de insatisfacción y malestar en el entorno laboral. Por otro lado, otro 32% lo evalúa como muy alto o alto, señalando una percepción positiva por parte de una parte significativa del personal.

Estos resultados revelan una situación donde la forma en que los colaboradores perciben el CO en la empresa de mensajería es variada. Mientras que una proporción considerable de los colaboradores reporta niveles medios o altos de SL y bienestar laboral, otra parte considera que el CO es deficiente. Esto podría indicar la presencia de áreas de mejora en la organización, como la

comunicación, el liderazgo, las políticas de recursos humanos o las condiciones físicas y psicosociales del trabajo.

El CO está fuertemente influenciado por aspectos como relaciones interpersonales, recompensas, participación, estructura y libertad (Litwin et al., 1968). Por lo tanto, los resultados podrían estar influenciados por la calidad de estas dimensiones dentro de la empresa de mensajería, donde algunos colaboradores podrían puntuar alto en ciertas áreas, pero bajo en otras.

Respecto al segundo objetivo específico, el que tiene como finalidad determinar la existencia de diferencias significativas entre los niveles de CO según el sexo de los colaboradores, el análisis no reveló diferencias significativas entre hombres y mujeres. Ambos grupos reportaron una percepción similar del CO, con medias cercanas de 2.82 para hombres y 3.02 para mujeres, y desviaciones estándar de 1.25 y 1.28 respectivamente. La prueba de Wilcoxon mostró una significancia superior a .05 ($p=.6495$), por lo que se rechaza la primera hipótesis específica, sugiriendo que no existen diferencias significativas entre los grupos de sexo.

Estos hallazgos sugieren que, en este contexto empresarial, no existen diferencias notables en la percepción del CO entre hombres y mujeres. A su vez se contrastan con los resultados obtenidos por Arias et al. (2014) donde, al comparar los niveles de CO entre hombres y mujeres, comprobaron que existen diferencias significativas, donde las mujeres obtuvieron una media de 88 y los hombres de 80.

La ausencia de diferencias significativas entre los sexos puede relacionarse con la teoría de la SL de Warr et al. (1979), que destaca tanto los aspectos objetivos como subjetivos del entorno laboral. Dado que hombres y mujeres reportaron percepciones similares del CO, es probable que ambos grupos experimenten condiciones laborales comparables en términos de reconocimiento, responsabilidades y oportunidades de desarrollo, lo cual es esencial para una experiencia laboral equitativa.

Investigaciones de Schneider et al. (2011) y Denison et al. (1996) han subrayado la importancia de una cultura organizacional inclusiva y equitativa

para el desempeño organizacional. Los resultados que muestran una percepción similar del CO entre hombres y mujeres sugieren que la empresa de mensajería en Trujillo está promoviendo una cultura que valora la equidad y la inclusión. Esta cultura puede contribuir a un ambiente de trabajo positivo y a una mayor SL, independientemente del sexo de los colaboradores.

Es posible que las dimensiones del CO se distribuyan de manera similar entre hombres y mujeres en la empresa estudiada, resultando en percepciones similares. Además, factores externos, como políticas de recursos humanos enfocadas en la equidad de género y la promoción de un ambiente laboral inclusivo, pueden contribuir a la ausencia de diferencias significativas entre los sexos en cuanto al CO (Litwin et al., 1968).

En relación al tercer objetivo específico, donde se buscó establecer la existencia de diferencias de los niveles de CO según el grado de instrucción de los colaboradores, los resultados obtenidos de la prueba de ANOVA indican que no hay diferencias significativas entre los grupos. A pesar de que las medias y desviaciones estándar muestran cierta variabilidad, el valor de significancia obtenido fue superior a 0.05, lo que lleva a rechazar la segunda hipótesis específica, sugiriendo que no hay diferencias estadísticamente significativas entre los distintos niveles educativos.

La falta de diferencias significativas en la percepción del CO según el grado de instrucción sugiere que, en este contexto particular, la educación formal no ejerce una influencia sustancial en la percepción del ambiente laboral. Estos hallazgos nos permiten entender cómo diferentes segmentos de la población perciben el clima laboral en la empresa bajo estudio. Aunque pueda haber disparidades en la formación educativa de los colaboradores, estos resultados sugieren que tales diferencias no se reflejan en percepciones divergentes del CO.

Estos resultados contrastan con los obtenidos por Arias et al. (2014), quienes encontraron diferencias significativas al comparar los niveles de CO entre técnicos y universitarios, con medias de 75 y 87 respectivamente.

En relación al cuarto objetivo específico, que buscaba determinar el nivel de SL entre los colaboradores de una empresa de mensajería, los resultados obtenidos muestran una diversidad de percepciones dentro del personal. La mayoría de los colaboradores (37%) califican su SL como media. Sin embargo, un porcentaje significativo (30%) la percibe como muy bajo o bajo. Por otro lado, un 33% la considera muy alta o alta, reflejando una percepción positiva de una parte considerable del equipo.

La distribución de los niveles de SL revela una variabilidad significativa en las experiencias laborales de los colaboradores. Mientras algunos muestran altos niveles de satisfacción, otros expresan niveles más bajos, sugiriendo una diversidad de vivencias dentro de la empresa de mensajería.

Si bien es alentador contar con una proporción notable de colaboradores satisfechos, la presencia igualmente notable de niveles bajos de satisfacción requiere atención especial por parte de la dirección. Factores como salario, oportunidades de desarrollo, ambiente laboral, relaciones interpersonales y reconocimiento pueden influir en la SL.

Los colaboradores con altos niveles de satisfacción podrían percibir su trabajo como gratificante debido a la presencia de estos aspectos positivos en su entorno laboral. En contraste, aquellos con niveles bajos podrían experimentar falta de reconocimiento, limitaciones en el desarrollo y un ambiente poco favorable (Sánchez et al., 2018; Gonzales, 2022).

En relación al quinto objetivo específico, que buscaba determinar si existían diferencias en los niveles de SL entre hombres y mujeres, los resultados muestran que no hay diferencias significativas entre ambos grupos. La media de SL fue de 2.45 para hombres y 3.20 para mujeres. Sin embargo, la prueba de Wilcoxon no reveló una diferencia estadísticamente significativa, con un valor de significancia de 0.097, lo que lleva a rechazar la tercera hipótesis del investigador sugiriendo que hombres y mujeres perciben su experiencia laboral de manera similar en la empresa estudiada.

La falta de diferencia significativa en los niveles de SL entre ambos géneros sugiere que la organización ofrece condiciones de trabajo y oportunidades de

desarrollo que son percibidas de manera equitativa. Aunque no se encontraron diferencias significativas en la SL entre hombres y mujeres, es fundamental considerar que la igualdad de género en el lugar de trabajo es esencial para promover la equidad y la diversidad. Estos resultados son consistentes con investigaciones previas, como la de Solís-Magaña et al. (2021), que encontraron patrones similares de SL entre hombres y mujeres. Asimismo, la investigación de Arias et al. (2014) no encontró diferencias significativas en los niveles de SL entre ambos géneros. La falta de diferencias en los niveles de SL entre hombres y mujeres podría ser resultado de políticas y prácticas implementadas por la empresa que promueven la igualdad de género y un trato justo en el trabajo. Además, factores como un CO inclusivo y un liderazgo comprometido pueden contribuir a mitigar las disparidades de género en la percepción de la SL.

Con respecto al sexto objetivo específico, determinar la diferencia entre los niveles de SL por grado de instrucción, los resultados muestran que no existen diferencias significativas en los niveles de SL entre los distintos niveles de instrucción. La prueba de ANOVA arrojó un valor de significancia de 0.190, por lo que se rechaza la cuarta hipótesis específica indicando que no existen diferencias estadísticamente significativas en la SL entre aquellos con secundaria completa, superior técnico y superior universitario.

Estos resultados podrían indicar que existen otros factores que podrían tener un impacto más significativo en la SL que el nivel educativo. Aunque no se encontraron diferencias significativas, es importante reconocer la diversidad educativa dentro de la organización y asegurarse de que todos los colaboradores tengan igualdad de oportunidades y acceso a recursos que promuevan su SL.

Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Solís-Magaña et al. (2021), donde tanto se compararon los niveles de SL entre los grados de instrucción, los colaboradores con educación hasta preparatoria y licenciatura muestran mayor satisfacción (57% y 60% respectivamente) que los que tienen educación secundaria completa, concluyendo que existen diferencias entre en los niveles de SL según el grado de instrucción.

Así mismo, los resultados obtenidos en la investigación de Arias et al. (2014) donde, mediante la prueba t de Student se comparó los niveles de SL entre los grados de instrucción, comprobando que existen diferencias significativas en los niveles de SL. Posiblemente, no se hayan diferencias por el grado de instrucción, porque otros aspectos del trabajo, como el liderazgo, la comunicación organizacional y las oportunidades de desarrollo profesional, tienen un impacto más significativo en la SL que el nivel educativo en sí mismo. Además, el CO y el clima laboral pueden influir en la percepción de SL de manera más directa que el nivel educativo de los colaboradores (Gonzales, 2022).

En relación al séptimo objetivo específico, que buscaba determinar la relación entre el CO y la SL de los colaboradores en una empresa de mensajería, los resultados revelan una relación significativa entre ambas variables. La prueba de correlación de Spearman mostró un coeficiente de 0.672 con una significancia de 0.001, lo que indica una relación moderada y positiva entre el CO y la SL.

Esta relación positiva sugiere que un ambiente laboral positivo y favorable está asociado con niveles más altos de satisfacción entre los colaboradores. Cuando los colaboradores perciben un CO que fomenta la cooperación, el apoyo mutuo, el reconocimiento y la comunicación efectiva, es más probable que se sientan satisfechos con su trabajo (Alfaro et al., 2012).

Mejorar el CO podría conducir a un aumento en la SL de los colaboradores, lo que a su vez podría tener un impacto positivo en la productividad y retención de talentos. Estos hallazgos contrastan con los obtenidos por Arias et al. (2014), quienes no encontraron una relación significativa entre estas variables. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el CO, que abarca factores como el liderazgo, las relaciones interpersonales, la comunicación y el CO, influye en las percepciones y actitudes de los colaboradores hacia su trabajo (Schneider et al., 2011). Un CO positivo crea un entorno de trabajo favorable que promueve la SL (Sanchez et al., 2018).

Estos hallazgos respaldan la importancia de mantener un CO positivo para promover la SL de los colaboradores. Teóricos como Litwin y Stringer han destacado la influencia del CO en la percepción y vivencia de los colaboradores dentro de una organización (Litwin et al., 1968). Además, teorías como la de Warr et al. (1979) han conceptualizado la SL como una respuesta emocional positiva hacia el trabajo, la cual puede ser influenciada por el CO.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, es importante señalar que el uso de un diseño transversal restringe la capacidad de capturar cambios a lo largo del tiempo y establecer relaciones causales entre el CO y la SL. Además, el método de muestreo no probabilístico intencional podría comprometer la representatividad de la muestra y, por ende, la generalización de los resultados a la población objetivo. Por último, la exclusión de otras variables potencialmente influyentes en la SL, como el salario, las oportunidades de desarrollo profesional y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, podría limitar la comprensión integral de los factores que inciden en la SL.

En cuanto a las implicaciones de esta investigación, los resultados ofrecen una perspectiva más profunda sobre la relación entre el CO y la SL en una empresa de mensajería. Estos hallazgos pueden ser de utilidad para líderes y gerentes de recursos humanos al desarrollar estrategias para mejorar el CO y, por ende, aumentar la SL de los colaboradores. Al priorizar la creación de un entorno laboral positivo, que fomente relaciones interpersonales saludables, un sentido de pertenencia y valores compartidos, las organizaciones pueden anticipar mejoras en el bienestar y el desempeño de sus colaboradores. Además, este estudio subraya la importancia de abordar tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos de la SL, como el desarrollo personal, la motivación, el salario y el ambiente de trabajo. En última instancia, al reconocer la influencia del CO en la SL, las organizaciones pueden tomar medidas proactivas para crear un entorno laboral que fomente el compromiso, la productividad y el bienestar de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

- El CO predice la SL en una empresa Courier en Trujillo.
- La percepción del CO se distribuye de forma variable donde los niveles bajos, medios y altos rodean el 30%.
- No hay diferencias de género en la percepción del CO.
- El nivel educativo no afecta significativamente la percepción del CO.
- Existe variabilidad en la SL que rodean el 30% entre los niveles bajos, medios y altos.
- No hay diferencias significativas de SL entre hombres y mujeres.
- El nivel educativo no influye en la SL.
- Existe una relación de .67 entre el CO y SL.

VII. RECOMENDACIONES

- Se sugiere considerar la utilización de diseños longitudinales en futuras investigaciones para capturar cambios a lo largo del tiempo y establecer relaciones causales más sólidas.
- Se recomienda hacer uso de un muestreo probabilístico para mejorar la representatividad de la muestra y permitir una generalización más precisa de los resultados obtenidos.
- Incluir en futuras investigaciones otras variables que permitan una comprensión más completa de los factores que influyen en la SL.

REFERENCIAS

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A., y Sanabria, B (1999). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/4593>
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Blanco, S., Cerdas, V., y Garcia, J. A (2020). Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial. *Revista Educación*, 45(1), 183–199. <https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.41927>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 399–. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Caján, J (2017). Modelo de gestión pedagógica basado en el liderazgo transformacional para garantizar la satisfacción laboral de los docentes del ISEP “Sagrado Corazón de Jesús”. Perú. *UCV-HACER Revista de investigación y cultura*, vol. 5 núm (2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521754663010>
- Carvalho, L., Martins, G., Gonçalves, A., & Sagradim, D (2020). Pathological personality as predictor of work engagement, job satisfaction, and burnout in a community sample. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 20(1), 877-882. <https://dx.doi.org/10.17652/rpot/2020.1.16985>

- Concytec (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. <https://bit.ly/2ZaUYcD>
- Davila-Moran, R., & Agüero-Corzo, E (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), pp. 219-232. https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_del_empleado_en_las_organizaciones_de_la_ciudad_de_Li_ma_Peru/links/61e0517870db8b034c900e06/Motivacion-y-satisfaccion-laboral-en-el-desempeno-del-empleado-en-las-organizaciones-de-la-ciudad-de-Lima-Peru.pdf
- Davila-Moran, R., & Agüero-Corzo, E (2023). Liderazgo transformacional y clima organizacional en una empresa de tecnología en Lima durante el 2022. *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 11(3), 81–86. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3369>
- Denison, D. R., & Neale, W. S (1996). Denison Organizational Culture Survey. *Denison Consulting Group*. <http://denisonconsulting.com/wp-content/uploads/2019/05/denison-culture-interpretation-guide.pdf>
- El Tiempo (01 de mayo, 2018). Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo. <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>
- Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Gamero, J., y Pérez, J (2020). Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. https://www.ilo.org/lima/publicaciones/WCMS_756474/lang--es/index.htm
- García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J., & Gómez-Rada, C (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica (1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

- Gonzales, S (2022). Propiedades psicométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en colaboradores de una municipalidad de lima. [Tesis de Licenciatura, Universidad Marcelino Champagnat]. <https://hdl.handle.net/20.500.14231/3522>
- Hernández, J., Prats, G., & Hernández, F (2020). Clima organizacional. Aspectos básicos de su origen y definición. *Revista Ciencias De La Documentación*, 66-77. <https://cienciasdeladocumentacion.cl/index.php/csdoc/article/view/146>
- Inguillay, L., Tercero, S., & López, J (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1), 42-51. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- James, L., Choi, C., Ko, C.-H., McNeil, P., Minton, M., Wright, M., & Kim, K.-i (2008). Organizational and psychological climate: A review of theory and research. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1), 5–32. <https://doi.org/10.1080/13594320701662550>
- La República (24 Ene 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
- Limaymanta, C., & Turpo-Gebera, O (2021). Factores asociados a la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Actualidades Investigativas en Educación*, 21(1), 116-140. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v21i1.42494>
- Lira, J (20 de agosto de 2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Gestión*. Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Litwin, G. H., & Stringer Jr., R. A (1968). *Motivation and Organizational Climate* (Vol. VIII, p. 214). Oxford: England Harvard University.
- Mamani, M (2019). Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en docentes de instituciones educativas en Juliaca. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2400>

- Muchinsky, p (1994). *Psicología aplicada al trabajo* (6ta. ed). España: Desclée de Brouwer s.a.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ta. Edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz-Campillo, L., Ortiz-Ospino, L., Coronell-Cuadrado, R (2019) Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. 14(2). 187-193. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/3289>
- Palma, S., (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora CARTOLAN EIRL
- Ramírez, R., Ruiz, C., Gonzáles, J., Terán, N., Cáceres, J., y Palomino, G (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.321
- Rosales, M (2022). La ética en la investigación científica universitaria y su inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039-15058. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1454
- RPP Noticias (30 abril, 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?. <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajo-los-peruanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772?ref=rp>
- Saavedra, J., & Delgado, J (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Salazar, C., Peña, C., Ceja, A. y Del Río, E (2015). Diseño y validación de un instrumento de evaluación del Clima Organizacional en centros escolares del nivel superior. *Revista Iberoamericana de educación*, (67), 181-196. <https://doi.org/10.35362/rie670230>
- Sánchez, S. Fuentes, F. y Artacho, C (2018). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, núm (219):60-61. Universidad de Córdoba.

https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

- Schneider, B.; Ehrhart, M.; Macey, W. (2013). Organizational Climate and Culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Siurana, J (2010). Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. *Veritas*, (22), 121-157. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732010000100006>
- Solís-Magaña, I., Mapén-Franco, F., & Méndez-Magaña, W. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4–21. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>
- Treviño, C. S (2019). *Clima Laboral, ¿Qué tan importante es?* México. <https://bit.ly/3rtImGq>
- Villamizar, M., & Castañeda, D. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal of Psychological Research*, 7(2), 64-75. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299032684007>
- Williams, A., & Rodríguez, J (2021). Clima escolar y apoyo administrativo como predictores de la satisfacción laboral del docente. *RIEE | Revista Internacional De Estudios En Educación*, 21(1), 31-43. <https://doi.org/10.37354/riee.2021.210>
- Zambrano, G., & Duque, E (2020). Justicia Organizacional y su Incidencia en la Satisfacción Laboral del Personal de las Instituciones Públicas del Cantón Bolívar. *INVESTIGATIO*, (13), 1–12. <https://doi.org/10.31095/investigatio.2020.13.1>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|----------------------|---|--|----------------------------|---|--------------------|
| Clima Organizacional | El clima organizacional se define como la percepción de los colaboradores acerca de su entorno laboral, incluyendo su comodidad en el lugar de trabajo, las relaciones con colegas y superiores, así como su percepción de la cultura y los valores de la empresa (García-Rubiano, 2020). | La medición se realizó a través de la Escala de Clima Organizacional (EDCO), creada por Acero y su equipo en 1999, y adaptada por Mishell Mamani Quea en 2019. Esta escala, de tipo Likert, incluye 17 ítems que se distribuyen en tres dimensiones principales: relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y valores colectivos (Mamani, 2019). | Sentido de pertenencia | Entiendo los beneficios de la empresa | Ordinal |
| | | | | Estoy de acuerdo con mi asignación salarial | |
| | | | | Los servicios de salud son deficientes | |
| | | | Relaciones interpersonales | Toman en cuenta las opiniones | |
| | | | | Me aceptan en el grupo laboral | |
| | | | | El grupo de trabajo valora mis aportes | |
| Valores colectivos | Trabajo en equipo es bueno | | | | |
| | Otras oficinas responden bien a las necesidades de trabajo | | | | |
| | | | | Si hay algo mal las oficinas se culpan entre sí | |

| | | | | | |
|-------------------------|---|--|------------|----------------------------|---------|
| Satisfacción laboral | La satisfacción laboral se define como la respuesta emocional positiva hacia el trabajo, que se origina en la apreciación que un individuo tiene sobre su labor y en su capacidad para reconocer los beneficios y valores derivados de la misma (Gonzales, 2022). | La medición se llevó a cabo utilizando la Escala General de Satisfacción Laboral, que es una escala tipo Likert. Esta escala consta de 15 ítems, los cuales se distribuyen en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca (Gonzales, 2022). | Intrínseca | Desarrollo personal | Ordinal |
| | | | | Motivación | |
| | | | | Relaciones interpersonales | |
| | | | Extrínseca | Sueldo | |
| | | | | Ambiente laboral | |
| | | | | Ergonomía | |

Anexo 2

Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall

Ficha técnica.

Nombre original: Escala de Satisfacción Laboral – Versión en español

Autor: Warr, Cook y Wall

Procedencia: Reino Unido

Adaptación peruana: (Gonzales, 2022)

Objetivo: Medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores

Dimensiones: intrínseca, extrínseca

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores de empresa.

ESCALA GENERAL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tú opinión es invaluable para nosotros. Este cuestionario busca conocer tu satisfacción laboral. Utilizamos una escala del 1 al 7, donde **1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Moderadamente insatisfecho, 4: Ni satisfecho ni insatisfecho, 5: Moderadamente satisfecho, 6: Satisfecho y 7: Muy satisfecho**. Elige el número que mejor describa tu satisfacción en cada pregunta y marca con una (X)

Sé honesto/a y sincero/a, no hay respuestas correctas o incorrectas. Si una pregunta no aplica, selecciona la opción que más se ajuste.

Tu participación es confidencial y nos ayudó a mejorar tu experiencia laboral. Gracias por tu tiempo.

| ÍTEM | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| 1) Condiciones físicas del trabajo | | | | | | | |
| 2) Tus compañeros de trabajo | | | | | | | |
| 3) Tu superior inmediato | | | | | | | |
| 4) Tu salario | | | | | | | |
| 5) Relaciones ente administración y trabajadores en tu empresa | | | | | | | |
| 6) El modo en que tu empresa está gestionada | | | | | | | |
| 7) Tu horario de trabajo | | | | | | | |
| 8) Tu estabilidad en el empleo | | | | | | | |
| 9) Libertad para elegir tu propio método de trabajo | | | | | | | |
| 10) Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho | | | | | | | |
| 11) Responsabilidad que se te ha asignado | | | | | | | |
| 12) La posibilidad de utilizar tus capacidades | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|
| 13) Tus posibilidades de promocionar | | | | | | | |
| 14) La atención que se presta a las sugerencias que haces | | | | | | | |
| 15) La variedad de tareas que realizas en tu trabajo | | | | | | | |

<https://hdl.handle.net/20.500.14231/3522>

SATISFACCIÓN EXTÍNSECA 1 AL 8

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA 9 AL 15

Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Ficha técnica.

Nombre original: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autor: Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana

Procedencia: Bogotá

Adaptación peruana: Mamani, 2019

Objetivo: Medir la percepción que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional

Dimensiones: Sentido de pertenencia, relaciones interpersonales y valores colectivos.

Administración: Individual y colectiva

Aplicación: Trabajadores de empresa.

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO)

El cuestionario EDCO mide la escala del Clima organizacional de las organizaciones, el objetivo de realizar esta investigación es evaluar las áreas de oportunidad para poder lograr un mejor ambiente laboral, comprende 17 preguntas las que presentan cinco alternativas de respuesta. No olvide las respuestas son confidenciales, márkelas con una (X)

| | | | | |
|-------|-----------------|---------------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Muy pocas veces | Algunas veces | Casi siempre | Siempre |

| ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones: | | | | | |
| 2. Soy aceptado por mi grupo de trabajo: | | | | | |
| 3. El grupo de trabajo valora mis aportes: | | | | | |
| 4. Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo: | | | | | |
| 5. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo: | | | | | |
| 6. Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa: | | | | | |
| 7. Realmente me interesa el futuro de la entidad | | | | | |
| 8. Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo: | | | | | |
| 9. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo: | | | | | |
| 10. El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado | | | | | |
| 11. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo: | | | | | |
| 12. Entiendo de manera clara las metas de la institución: | | | | | |
| 13. Conozco bien como la institución está logrando sus metas: | | | | | |
| 14. El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno: | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 15. Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales: | | | | | |
| 16. Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente: | | | | | |
| 17. Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras: | | | | | |

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2400>

Anexo 3

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa courier en Trujillo.

Investigador (a) (es): Maite Valeriano Conllao

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa courier en Trujillo”, cuyo objetivo es determinar en qué medida el clima organizacional actúa como predictor de la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Courier en Trujillo – 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de psicología de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa E&G Courier EIRL.

Esta investigación surge a partir de la problemática de cómo el ambiente de trabajo afecta la satisfacción de los empleados en una compañía de Courier.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizó lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizó una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “El clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Courier en Trujillo”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizó en el área de recepción de la empresa E&G Courier EIRL. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informó que los resultados de la investigación se le alcanzó a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Valeriano Conllao Maite, email: mvalerianoconllao8@gmail.com y Docente asesor: Loyaga Bartra; Ernesto Maximiliano, email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Fecha y hora:
.....



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 31 de octubre de 2023

OFICIO N.º 485 -2023-ESC-PSIC/UCV-TR

Sr. Enrique Almanzor Díaz Vásquez
Gerente General
E&G Courier EIRL

Presente.-

De nuestra consideración:

Es muy grato dirigirnos a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la estudiante Maite Valeriano Conllao, estudiante de XI ciclo de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Psicología, quienes desean realizar su trabajo de investigación titulado "El Clima Organizacional como Predictor de la Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Empresa Courier en Trujillo " para la que se necesita la aplicación de pruebas psicológicas de manera anónima para fines de su licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

Concedores de su capacidad de colaboración para con los estudiantes, estamos seguros del apoyo que se nos brindará.

Agradeciéndole por su gentil atención, me despido de usted reiterándole mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. Marvin Moreno Medina

Escuela de Psicología - Trujillo

Enrique A. Díaz Vásquez
GERENTE GENERAL

**UCV, licenciada para que
puedas salir adelante.**

f