



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral  
en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.**

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

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Saavedra López, Junet Katiana (ORCID: 0000-0001-8615-9220)

Trigozo Armas, Biby Massiel (ORCID: 0000-0001-7773-6815)

**ASESOR:**

Mtro. Paz Vílchez, José Eber (ORCID: 0000-0002-1711-3795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2020

## Dedicatoria

**A mi padre**, ya que es mi pilar fundamental y apoyo incondicional en mi formación profesional.

**A mi madre**, por haberme dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño.

**A mis dos hermanos**, que son parte de mi inspiración y motivo, para seguir adelante.

**A mi conyugue**, con todo mi amor, por su enorme colaboración, por depositar su confianza en cada reto que se me presenta, por sus palabras de aliento para que siguiera adelante y no dar marcha atrás.

**Junet Saavedra**

Eres una mujer que me hace llenar de orgullo, te amo y no va haber manera de devolverte tanto que me has ofrecido, dedicó con todo mi corazón mi presente investigación **a mi mamá** sin ella no lo había logrado.

**A mi papá**, que Dios le tenga en su gloria y ahora es el Ángel de mi vida, sé que se encuentra orgulloso de mi, que espiritualmente está guiándome y acompañándome siempre.

**A mis dos hermanos**, sé que tenemos nuestras eventuales discusiones y malo encuentros, también son mis principales personas involucradas en este proyecto y quiero que estén muy felices por mis logros.

**Massiel Trigozo**

## Agradecimiento

**A Dios creador**, padre nuestro, forjador de mi camino, por cada día bendito.

**A mis padres, hermanos, conyugue**, por acompañarme en este camino y hacerme sentir que nunca estaré sola.

**A la Universidad Cesar Vallejo y a mi docente**, por su calidad educativa y profesional que guiaron mi investigación.

**Al Ing. Bobnet**, Gerente General de Electro Oriente por las facilidades que nos brindó para dar por logrado nuestra meta.

**Junet Saavedra**

Principalmente **a Dios** por darme vida y poder seguir cumpliendo de a poco mis metas.

**A la Universidad César Vallejo** por darle la oportunidad de poder realizar mi investigación.

**A mi mamá** que siempre estuvo a mi lado inclusive en momentos y situaciones difíciles no fue sencillo, sin embargo, fuiste muy motivadora y esperanzadora me ayudaste hasta el

**Massiel Trigozo**

## Índice de contenidos

|  |     |
|--|-----|
| Dedicatoria .....  | ii  |
| Agradecimiento .....   | iii |
| Índice de contenidos .....                                   | iv  |
| Índice de tablas .....                                       | v   |
| Resumen .....  | vi  |
| Abstract .....   | vii |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1   |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                      | 5   |
| III. METODOLOGÍA .....                                       | 24  |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....                    | 24  |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                    | 25  |
| 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis ..... | 27  |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....   | 28  |
| 3.5. Procedimientos .....                                    | 30  |
| 3.6. Método de análisis de datos .....                       | 30  |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                   | 31  |
| IV. RESULTADOS .....   | 32  |
| V. DISCUSIÓN .....   | 42  |
| VI. CONCLUSIONES .....                                       | 45  |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                   | 47  |
| REFERENCIAS .....  | 48  |
| ANEXOS .....   | 55  |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Validez de los instrumentos.....   | 29 |
| Tabla 2. Resumen de procesamiento de casos.....   | 29 |
| Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos.....           | 30 |
| Tabla 4. Análisis sociodemográfico de los colaboradores Electro Oriente Tarapoto 2020 ..... | 32 |
| Tabla 5. Percepción del clima organizacional en la empresa Electro Oriente .....            | 33 |
| Tabla 6. Satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente .....                           | 34 |
| Tabla 7. Prueba de normalidad .....   | 35 |
| Tabla 8. Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral .....             | 36 |
| Tabla 9. Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral .....          | 37 |
| Tabla 10. Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral.....                      | 38 |
| Tabla 11. Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral .....                    | 39 |
| Tabla 12. Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.....           | 40 |
| Tabla 13. Relación entre el clima organización y la satisfacción laboral .....              | 41 |

## Resumen

La presente investigación denominada: “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020”, la cual tuvo como principal objetivo: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020, para lo cual se utilizaron algunos criterios metodológicos como un tipo de investigación aplicada, con un diseño no experimental de nivel correlacional, además se contó con una muestra de 68 trabajadores a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, los cuales fueron el CL – clima laboral y SL – Satisfacción laboral ambos realizados por Palma (2004) y Palma (2005) respectivamente. Los principales resultados encontrados fueron que el 67.6% de los encuestados indicó que existe un desfavorable clima organizacional, mientras que el 63.2% manifestó que se siente poco satisfecho dentro de la organización, por otro lado, en las pruebas correlacionales se pudo confirmar que las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral, debido a que se halló una significancia igual a 0.000 en todas las pruebas estadísticas. Finalmente, se concluyó afirmando que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, colaborador.

## **Abstract**

This research called: "Relationship of the organizational climate and job satisfaction in the company Electro Oriente Tarapoto 2020", which had as main objective: To determine the relationship of the organizational climate and job satisfaction in the company Electro Oriente Tarapoto 2020, for which some methodological criteria were used as a type of basic research, with a non-experimental design of correlational level, in addition there was a sample of 68 workers to whom two questionnaires were applied, which were the CL - work environment and SL - Job satisfaction both carried out by Palma (2004) and Palma (2005) respectively. The main results found were that 67.6% of the respondents indicated that there is an unfavorable organizational climate, while 63.2% stated that they feel little satisfied within the organization, on the other hand, in the correlational tests it was confirmed that the dimensions : personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication and working conditions are significantly related to job satisfaction, since a significance equal to 0.000 was found in all statistical tests. Finally, it was concluded by stating that the organizational climate is significantly related to job satisfaction in the company Electro Oriente Tarapoto 2020.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, collaborator.

## I. INTRODUCCIÓN

En Europa, se ha podido encontrar algunas importantes situaciones con respecto al clima organizacional las cuales son las condiciones físicas e intangibles donde un trabajador desarrolla sus actividades, donde se ha podido demostrar que no es del todo adecuado, debido a que muchas veces el clima dentro del trabajo se vuelve hostil, ya sea por parte de los propios compañeros de trabajo o también por los supervisores y jefes, que imposibilitan o no apoyan a las actividades de los empleados, dichas condiciones dependen en gran medida del contexto institucional, que presenta similitudes en algunos países europeos. Por otro lado, muchas organizaciones indican que la satisfacción laboral es importante en los trabajadores, lo cual es clave para brindar un excelente servicio en las instituciones públicas o privadas (Navajas & Casas, 2020, p.2).

La realidad de Turquía, la concepción del ambiente de la organización de parte de los colaboradores es buena, porque se prestan para la creación de un clima para la invención que apoya la creación de innovaciones, por lo que muchas empresas están en el camino correcto para el éxito futuro y atrajo a talento humano con un nivel superior, gracias al desarrollo de la cultura organizacional, el liderazgo de los trabajadores y el autoliderazgo. En asociación a la satisfacción laboral de los empleados es alta, porque se sienten a gusto con el trabajo en sí, además prefieren trabajar bajo reglas de trabajo más liberales en función de los procedimientos operativos establecidos y también están satisfechos con sus niveles salariales, pero algunos trabajadores exigen más posibilidades de ascender (Ozturk, 2015, p.135).

En el contexto de Latinoamérica, solo Chile y Panamá se encuentran dentro de los más altos índices que son 10 y 13% con respecto a los trabajadores con un trabajo con el cual tienen un buen clima laboral y están satisfecho por su labor que realizan, pero igual es un índice muy bajo. Por otro lado, muchos trabajadores de esta parte del mundo consideran que un trabajo ideal es aquel que tiene solo 30 horas semanales y un salario alto, es decir un trabajo completo donde el país que cumple con dichos estándares es Estados Unidos con el 43% de su población con esos estándares y



Latinoamérica y el Caribe solo el 27%, lo que indica, que tener un buen puesto y un buen sueldo, no es garantía de lograr la satisfacción de un trabajador, en cualquier tipo de organización (Jaramillo, 2018, párr.1-5). En el ámbito colombiano se ha podido encontrar que para los trabajadores un factor importante para cuidar el clima organizacional es la reputación de la empresa, por lo que muchas empresas colombianas optaron por imponer normativas a sus trabajadores para lograr un óptimo clima laboral, pero la realidad es que esto no es realmente viable pero lo que si puede hacer es gestionar y optimizar (Pereda, 2019, párr.1-3). De acuerdo a la satisfacción laboral de los trabajadores colombianos, se pudo comprobar que el 80% de ellos no se siente a gusto o cómodos con su actual trabajo (Montes, 2019, párr.1-4).

En el Perú, el ambiente organizacional es uno de los criterios más trascendentes para cualquier empleado, donde el 81% de trabajadores manifiesta que el entorno de trabajo es relevante para el cumplimiento de sus actividades, tanto es así, que el 86% de los trabajadores peruanos indica que renunciaría a su puesto laboral si tuviera un inadecuado clima laboral, mientras que el 19% consideró que este aspecto no incide en sus labores, donde el 70% consideró que las empresas hacen uso de sus opiniones y sugerencias para mantener un ambiente de trabajo óptimo (Zumaeta, 2018, párr.1-5). Según un último reporte nacional sobre satisfacción laboral, solo el 24% de los empleados se siente satisfecho con su trabajo, lo que demuestra que la experiencia, motivación y el compromiso de más del 70% de los empleados se siente mermado por las condiciones en que trabaja, mientras que el reporte consideró que esto genera un 60% de rotación del personal (Ibarra, 2020, párr.2).

En el ámbito local, dentro de la empresa Electro Oriente de Tarapoto, se ha verificado que existe ciertos problemas con respecto al clima organizacional, porque los trabajadores mencionan que no pueden lograr una realización personal por las faltas de oportunidades, además que no existe un involucramiento del personal, generalmente ocasionado por la falta de supervisión y comunicación por parte de la directiva, la cual tampoco brinda las condiciones laborales óptimas para el desarrollo de las actividades. Esto posiblemente esté ocasionando que no se logre la satisfacción

laboral, porque no se evidencia que el trabajo que realizan sea significativo, además no están del todo contentos con las condiciones que se le brinda, porque no es reconocido el trabajo que ellos realizan, porque no se les brindan beneficios económicos para compensar y valorar su trabajo. De continuar con este escenario, podría afectar a la productividad de la empresa y el bajo desempeño humano.

Teniendo en cuenta lo anterior, se planteó como problema la pregunta: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?, se justifica de manera teórica porque aportó nuevos aportes sobre el clima organizacional y la satisfacción, lo que permite abrir nuevos panoramas basándose en teorías que justifican el estudio de cada una de las variables. Por otro lado, desde una perspectiva metodológica, contribuyó con cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, que tras ser validados pueden ser empleados en futuros estudios. Desde un enfoque social, el estudio permite que la información ayude a que la productividad aumente, haciendo que la población reciba un correcto suministro y servicio de electricidad en Tarapoto.

Se tuvo como objetivo principal: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020 y como objetivos específicos: Hallar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, hallar la relación del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la empresa, hallar la relación de la supervisión y la satisfacción laboral, hallar la relación de la comunicación y la satisfacción laboral y hallar la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Finalmente, como hipótesis: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020. Las hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral, existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral, existe una relación significativa entre la comunicación y la

satisfacción laboral y existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El estudio tomó como estudios previos a nivel internacional, como el de Mickson, Anlesinya & Malcalm (2020) en su artículo “Papel de mediación del clima laboral en el liderazgo y la satisfacción laboral en el sector público de Ghana”. Acra — Ghana. En esta investigación su propósito fue examinar la asociación entre el clima organizacional con el liderazgo transaccional y la satisfacción laboral desde las perspectivas de dos factores de satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La metodología utilizada fue no experimental, transeccional, la muestra la conformaron 322 trabajadores y se empleó la encuesta. Se concluyó que el clima dentro de la organización no se utiliza como un mecanismo de transmisión importante para la satisfacción laboral extrínseca, donde finalmente mediante las pruebas estadísticas empleadas se confirmó que la relación positiva entre el clima laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral (intrínseca y extrínseca).

Asimismo, Tsai (2014) en su artículo “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el contexto de operación de la terminal del puerto de Kaohsiung”. Kaohsiung — Taiwan. Esta investigación tuvo como finalidad estudiar el clima organizacional y su efecto en la satisfacción de los trabajadores de dicha organización. Los aspectos metodológicos utilizados fueron de tipo descriptivo y no experimental, la muestra fue de 106 empleados, empleándose la encuesta. Se llegó a concluir que las tres dimensiones del clima organizacional que fueron el sistema de gestión, los premios - motivación y el liderazgo de transformación, tuvieron una calificación de adecuada según los trabajadores, con estos datos, finalmente se encontró que la satisfacción laboral de los empleados se asocia fuertemente con el clima organizacional dentro de la empresa objeto de estudio.

Por otro lado, Batlis (2019) en su estudio “El efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, la ansiedad y la propensión a desertar”. Virginia — Estados Unidos. Este estudio tuvo por finalidad encontrar el efecto del ambiente organizacional en la satisfacción laboral. Los criterios metodológicos utilizados fueron el correlacional, no experimental, la muestra fue de 111 participantes y el uso de una encuesta. Se

concluyó que el ambiente de la organización en las empresas en estudio no está siendo el correcto, debido a que la empresa no brinda la seguridad laboral a sus trabajadores, además que no sienten que el ambiente sea el más idóneo para sus trabajadores, por otro lado, el nivel de satisfacción que actualmente tienen los colaboradores no es muy alta, debido a que trabajan solo por la necesidad de generar ingresos, por ello, se confirma que existe un efecto negativo del clima organizacional sobre la satisfacción de los trabajadores.

Ahmad, Jasimuddin & Kee (2018) en su artículo “Clima organizacional y satisfacción laboral: Importan las personalidades de los empleados”. Kuala Lumpur - Malasia. Este estudio tuvo como fin hallar la asociación e interacción del clima organizacional y la satisfacción laboral. Los aspectos metodológicos utilizados fueron tipo explicativo – transversal, con una muestra de 250 participantes y el uso de una encuesta. Se concluyó que el ambiente de la organización desde la perspectiva de los trabajadores es adecuada, debido a que los trabajadores que las organizaciones brindan toda la calidad laboral para realizar sus funciones, mientras que la satisfacción por parte de los trabajadores es regular - alta, debido a que manifiestan que hay aspectos a mejorar con respecto a las decisiones gerenciales de sus respectivas empresas, por ello, se logró determinar la asociación entre ciertos aspectos del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Además, también se consideraron algunos estudios del ámbito nacional, como el de Fernández (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Osinfor, Lima 2018”. Lima, Perú. Su fin fue hallar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los criterios metodológicos utilizados fueron cuantitativo, no experimental, relacional, descriptivo con una muestra de 90 trabajadores y el uso de una encuesta. Se concluyó que existe un nivel bueno en el clima organizacional según el 68.89% de los resultados, mientras que el 92.22% de los empleados están satisfechos dentro de la institución, mientras que mediante la prueba de correlación se halló una significancia menor a 0.05 y un coeficiente igual a 0.551, lo que demuestra que hay una asociación significativa y directa entre el clima

organizacional y la satisfacción de dicha institución en estudio.

Salas (2017) en su investigación “Clima laboral en la empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica Electro Sur Este S.A.A. Cusco - 2017”. Cusco —Perú. Esta tesis tuvo por fin analizar el ambiente laboral de la compañía eléctrica en estudio. Los criterios metodológicos utilizados fueron cuantitativo, no experimental de alcance descriptivo, muestra de 90 empleados y el uso de una encuesta. Se llegó a concluir que las dimensiones evaluadas, las cuales fueron fines, incentivos, dirección, seguimiento, decisiones, relaciones interpersonales y apoyo mutuo, las cuales fueron calificadas como regulares, adecuados, es decir, que existen ciertos aspectos que no considera la empresa para lograr un correcto clima para los empleados, por último, se encontró que el clima organizacional según el 62.8% de los empleados de Electro Sur Este es adecuado.

Damián (2017) en su estudio “Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. Sede Iquitos periodo julio 2016”. Esta investigación tuvo fin encontrar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores. Los aspectos metodológicos fueron descriptivo, no experimental, muestra de 162 trabajadores y el uso de una encuesta. Se concluyó que los componentes interiores como el avance y evolución personal no son brindados por la organización, además de los componentes circunstanciales como el contexto físico y el clima laboral no son los más convenientes para los empleados, debido a que necesita muchas mejoras, finalmente se comprobó que la cuantía de satisfacción laboral fue regular según el 58.64% de los hallazgos obtenidos en la investigación.

Gonzáles y García (2017) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Aguas de Tumbes S.A - Atusa, 2016”. Tumbes — Perú. Su fin fue encontrar la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los criterios metodológicos utilizados fueron el descriptivo, relacional con un diseño no experimental, tuvo por muestra a 60 empleados y el uso de una encuesta. Se llegó a concluir que el 78.4% indicó que existe un nivel de clima organizacional medio, de igual forma el 53.3% manifestó que su nivel de satisfacción laboral dentro de la organización

es regular, finalmente se pudo comprobar mediante una prueba estadística de correlación, donde se encontró un  $p$  - valor de 0.000 y un  $r$  de 0.703, lo cual permitió confirmar que el clima organizacional y la satisfacción laboral se asocian positivamente.

En el ámbito local, está el de Castillo y Ruíz (2017) en su investigación “Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016”. Morales, Perú. Este estudio tuvo como finalidad encontrar la asociación entre las variables. Los aspectos metodológicos utilizados fueron tipo correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional, con una muestra de 54 empleados y el uso de una encuesta. Se concluyó que, el 40.7% fue regular al clima organizacional, mientras que otro 40.7% indicó que existe un nivel de satisfacción media, finalmente con el estadístico de correlación, se halló un  $p$ - valor de 0.000 y un  $r$  de 0.750, lo que confirma el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan significativamente.

Espinoza y Guerrero (2019) en su estudio “Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental 2019 - San Martín”. Tarapoto - Perú. El propósito fue hallar la relación entre el ambiente organizacional y bienestar en el trabajo. Los criterios metodológicos utilizados fueron de tipo básico, cuantitativo, no experimental, descriptivo — correlacional, con una muestra de 60 colaboradores y el uso de un cuestionario. Se llegó a concluir que el 81.67% de los empleados calificó como adecuado al clima organizacional, mientras que el 71.67% manifestó que tiene un nivel regular, finalmente se pudo concluir a través de la prueba de relación, en la cual se halló una significancia de 0.000 y un coeficiente de 0.643, que el ambiente en la organización y el bienestar laboral tienen una relación positiva y moderada.

Muñoz (2018) en su tesis “Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C.”. Tarapoto — Perú. Este estudio encontró el ambiente de la organización y su relación con el rendimiento en el trabajo. Los aspectos metodológicos fueron de tipo correlacional con un diseño no experimental, con una muestra de 80 individuos y el uso de una encuesta. Se concluyó que el 78% estuvieron de acuerdo con el clima organizacional existente dentro de la organización, donde los aspectos más resaltantes fueron el involucramiento laboral, la supervisión y la comunicación, los cuales permiten que se cree un clima estable para el correcto funcionamiento de las labores, finalmente mediante una prueba de relación, en donde se encontró un p -valor de 0.000 y un coeficiente de 0.601, se pudo encontrar que efectivamente hay asociación directa entre los constructos.

Cercado y Gonzáles (2017) en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”. Tarapoto — Perú. La finalidad fue hallar la asociación entre el ambiente de la organización y el bienestar en el trabajo. Los criterios metodológicos tomados en cuenta fueron no experimental y relacional, además, contó con una muestra de 101 trabajadores y el uso de una encuesta. Se llegó a concluir que el clima laboral según 47.3% es medio, el 42.7% consideró que la satisfacción está en estatus medio, teniendo esto en cuenta, con la aplicación de una prueba de correlación se encontró una significancia bilateral de 0.195, con lo cual indica que el ambiente organizacional no se asocia con la satisfacción laboral en el municipio.

Después de la presentación de los trabajos previos al estudio, se detalló la teoría correspondiente a la variable clima organizacional, para lo cual se tomaron en cuenta varios autores, para contextualizar y definir las dimensiones adecuadas teniendo en cuenta la finalidad del estudio.

El clima organizacional tomado como el canal por donde suceden los fines de una compañía, que al ser captados por los empleados causan cierto ambiente de trabajo que repercute sobre las formas de actuar, incentivos y provoca distintos efectos en la



institución. Por tal razón hay diferentes investigaciones que lo emplean como un elemento que demuestra el suceso de una compañía, las complicaciones y facilidades que ubica un empleado para actuar en el entorno de trabajo. El clima organizacional es el ámbito de trabajo que resulta de la mirada de diferentes elementos de forma física, de la organización y con relaciones interpersonales, es el ambiente mediante el que los empleados realizan sus responsabilidades e incide en su bienestar, actuar y efectividad (Da Camara, Dulewicz & Higgs, 2015, p.296).

Es el contexto material y humano, mediante del cual se realizan las tareas comunes e incide en el bienestar y efectividad de los empleados. Es referido a las especificaciones del medio ambiente en el que los empleados se desenvuelven y los estados de su contexto de trabajo, que inciden de forma directa en las responsabilidades que hacen, es importante conservar que la institución tenga un contexto de trabajo correcto ya que dejará que sus empleados laboren y por lo tanto se mejore la producción para la compañía. El ambiente de la organización como las especificaciones que distinguen una institución de otra, las que continúan en el tiempo y tiene su efecto en el actuar de los empleados en las instituciones (Belias, Koustelios, Vairaktarakis & Sdrolas, 2015, p.315).

El clima organizacional influye en las actividades institucionales como la interacción, capacidad de decidir, inspiración e influye también la productividad de la organización como también en la realización de loa empleados. Así, es vital que la organización se encuentre en condiciones ideales, donde haya cumplimiento de su personal, para que influya en la eficiencia, el clima organizacional es una progresión de atributos diferenciados de una asociación o sus áreas y recogen la ruta en que la organización y sus áreas están conectados con sus individuos y el entorno. El clima organización sutileza los ciclos de conducta de un marco social de una manera exacta, estos comprenden una combinación de características y prácticas que cualifican los actores en la institución (Huatita y Luza, 2018, p.301).

El clima en la organización se define en aspectos de los trabajadores, tales como los principios, las formas de ser y los reglamentos de la organización que han sido establecidos. Son cualidades de las instituciones, las que se diferencian de una institución a otras. Estas cualidades son durables e importantes para dañar el actuar de los trabajadores. Las instituciones se diferencian no solo en la organización material sino también en los actores que muestran los individuos, las compañías poseen su propia forma de ser, es decir, una personalidad irrepetible que provoca una incidencia con dirección en el actuar de sus trabajadores. Se piensa que el ambiente de la organización se puede definir como una agrupación de cualidades determinadas de una institución, que pueden causarse por la manera en cómo las compañías se asocian con sus miembros y con su ámbito total (Vikas & Sulabh, 2017, p. 278).

La importancia del clima organizacional para organizaciones, como por ejemplo la asociación entre personas del contexto laboral, la concepción del entorno donde se desenvuelvan para cumplir sus requerimientos básicos, entre los cuales se tiene, el contexto laboral, el salario y beneficios. Asimismo, se conoce que toda compañía tiene por finalidad concreta, reconocerse, contagiar valores, brindar oportunidades de aprender y de desarrollarse, con el fin de que se hagan fuertes los procedimientos como las actitudes de los trabajadores para que crezca la eficiencia y efectividad de una compañía, por ello, para conseguir un correcto ambiente de la organización es trascendente encontrar la estructura de la gestión del talento humano (Kirilo et al., 2018, p.609).

Es un elemento importante que deja a una organización conseguir sus fines, lograr su misión, poseer competencia, captación de trabajadores con las características necesarias, capacitarlos e incentivarlos, para conseguir su realización y el bienestar en el trabajo, para poder desarrollarse sosteniblemente, porque un estatus de ambiente de trabajo eficiente contribuye a mencionar las perspectivas y expectativas de los empleados, con la contribución a encontrar la conducta de los mismos dentro de la organización, además de hacer herramientas que dejen minimizar el estrés en los colaboradores, contribuya a la corrección de los errores, para tener la garantía un eficiente

contexto laboral en la institución (Shanker, Bhanugopan, Van & Farrell, 2017, p.68).

El clima organizacional es referido a las percepciones de los trabajadores sobre su contexto de trabajo interior de su compañía. Un correcto ambiente es un aspecto necesario para el logro de cada compañía. Es trascendente ser garantía de un adecuado ambiente de la organización para el desempeño laboral de los trabajadores, ya lo necesario es acrecentar el desempeño en la compañía, ya que sabemos que el trabajador es el activo más valioso que apoya que la empresa sea sostenible, por ello una organización debe cuidar el cumplir los requerimientos individuales del trabajador así como poseer los estilos de liderazgo correctos, para tener de garantía el clima organizacional efectivo para el desenvolvimiento de sus responsabilidades sus responsabilidades y acciones en la organización (Raja, Madhavi & Sankar, 2019, p. 146).

Para las dimensiones del clima organizacional, fue considerada la escala propuesta por Palma (2004) citado por Huatita y Luza (2018), quien elaboró una propuesta para la cuantificación del clima organizacional, donde se toma en cuenta el involucramiento laboral, la realización personal, la supervisión, las condiciones laborales y la comunicación, las cuales se explicarán seguidamente:

La dimensión que es realización personal, que es claramente la perspectiva del colaborador sobre las oportunidades que ofrece la organización para el desarrollo de forma profesional y personal, teniendo en cuenta las funciones que realiza y con su proyección a futuro, de tal manera que le permita satisfacer sus metas y sentirse realizado (Huatita y Luza, 2018, p.303). La autorrealización debería verse como la auto conexión, la autenticidad y cuánto un trabajador puede realizar y expresar a través de su trabajo, además de poder verificar la realización del potencial y el propósito de un empleado, en otras palabras, es el punto en el cual las pasiones, fortalezas y valores centrales de una persona interactúan sinérgicamente en su trabajo (Martela & Pessi, 2018, p. 7).

Dentro de la dimensión, se tiene como primer indicador las oportunidades de progreso que son las opciones que da una organización para el progreso de sus trabajadores, como segundo indicador se tiene el interés en el éxito del empleado, el cual se concibe como la capacidad de apoyo de la empresa para fomentar el logro de metas personales de sus trabajadores, el tercer indicador se tuvo la participación de los objetivos, el cual se define como la intención de la empresa para permitir que los trabajadores intervengan para brindar opiniones (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

Continuando con lo anterior, el cuarto indicador fue la valorización por desempeños, la cual es la habilidad de una organización para reconocer el esfuerzo realizado por su personal, por otro lado, el quinto indicador reconocimiento, es la capacidad del jefe de área por identificar la correcta labor realizada por su personal a cargo, además el sexto desarrollo del personal, el cual es la mejora continua de las habilidades de los trabajadores, el séptimo indicador es capacitación, la cual es la herramienta fundamental para lograr incrementar el conocimiento y las habilidades cognitivas de los trabajadores y finalmente el octavo indicador el cumplimiento de logros, el cual se considera la respuesta de las acciones hechas por los trabajadores de una organización (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

La segunda dimensión denominada involucramiento laboral, el cual está referida a la capacidad de los empleados para identificar su compromiso y valores organizacionales, de tal forma que pueda cumplir con las metas establecidas y el correcto desempeño de sus labores, con lo cual a largo plazo y con la experiencia adquirida podrá realizar de mejor forma sus funciones. El alto nivel de involucramiento de la gerencia y los trabajadores hace que el trabajo sea más gratificante, significativo y desafiante al aumentar la discreción y la autonomía de los empleados en el trabajo, esta noción predice que el bienestar de los empleados debería aumentar como resultado de la introducción de prácticas de gestión de alta participación (Huatita y Luza, 2018, p.303).

El primer indicador se tuvo el compromiso, el cual es la capacidad del trabajador para realizar sus funciones con convicción dentro de su centro de labores, el segundo

indicador es el nivel de logro, el cual es el estándar máximo al que puede llegar el empleado dentro de la organización, el tercer indicador que es factor clave, aquí el colaborador se evalúa si se considera una fuerza fundamental dentro del trabajo, el cuarto indicador que es mejora continua, es cuando el trabajador se esfuerza de forma diaria para poder alcanzar sus metas y los objetivos institucionales (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

Siguiendo se tiene el quinto indicador que son las tareas estimulantes, las cuales son actividades que permiten incrementar las habilidades y capacidades laborales del trabajador en sus funciones, el sexto indicador denominado servicios motivacionales, es cuando el empleado se siente orgulloso de realizar sus labores dentro de su entorno de trabajo, el séptimo indicador es la definición estructural, la cual el empleado debe conocer la visión, misión y valores con los que cuenta la empresa donde labora y finalmente el octavo indicador es la calidad de vida laboral, el cual es el bienestar y salud general de los empleados al momento de desempeñar sus actividades y tiene cierta relación con la satisfacción del empleado en su trabajo (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

La tercera dimensión es la supervisión, el cual es la actividad sistemática de la valoración de las acciones que realizan cada uno de los trabajadores de acuerdo a sus funciones, metas, resultados y competencias, por eso, la evaluación es el procedimiento que ayuda con la medición del desempeño del trabajador teniendo en cuenta los requisitos y necesidades del puesto ocupado. Esta dimensión también brinda las percepciones del empleado sobre la funcionalidad y su significancia de los jefes dentro de su entorno de trabajo. La presencia de un supervisor crea en muchas ocasiones niveles de tensión que permite mejorar su desempeño y concentración (Huatita y Luza, 2018, p.303).

El primer indicador es el logro laboral, el cual indica que hay niveles o grados dentro de los logros laborales por parte del trabajador, el segundo indicador es la responsabilidad, las cuales deben estar definidas dentro de las normativas y valores de los empleados, el tercer indicador que son el método de trabajo, el cual son los

planes previamente establecidos para la elaboración de las acciones que pretende realizar el colaborador, el cuarto indicador que es el seguimiento y control, esto se puede realizar mediante herramientas como un sistema de monitoreo que permite visualizar las acciones del personal (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

Continuando se tiene el quinto indicador el cual fue la guía de trabajo, que es como un estatuto donde contemplan todas las funciones y tareas que tiene que realizar un trabajador, el sexto indicador que son la definición de objetivos, esto debe establecerlo la empresa pero que tenga conexión con su visión organizacional, de tal forma esto permitirá comprometer y enseña las metas al trabajador, el séptimo indicador es la evaluación del trabajo, el cual es la forma de corroborar que el empleado haya realizado de forma correcta sus funciones y que esté cumpliendo con lo establecido en la normativa laboral y finalmente el octavo indicador es el trato justo, donde el trabajador califica como es tratado por la gerencia y su jefe en puesto, y si se cumple con su reconocimiento o su llamado de atención cuando se amerite (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

La cuarta dimensión que es la comunicación, la cual es la capacidad de los empleados para interactuar y elaborar lazos de amistad o relaciones estrictamente laborales, lo cual permite que se pueda complementar la integración entre compañeros de una misma o diferentes áreas dentro de la organización. La comunicación también alude a la claridad, coherencia de la información y capacidad de fluidez pertinente para el funcionamiento interno de la institución, dicha interacción se realiza entre trabajadores, pero puede ocasionar problemas cuando esta no se realiza de forma adecuada con los jefes al mando (Huatita y Luza, 2018, p.303).

El primer indicador, es la superación de obstáculos, aquí el empleado califica a su supervisor inmediato acerca del apoyo que este le brinda cuando tiene dificultades al momento de realizar sus funciones, el segundo indicador que es el procedimiento de labores, la cual es la manera en que se planea, organizan y distribuyen las tareas, diseño y estructura de puestos, como tercer indicador se tiene la preparación, el cual es la forma, el cual permite establecer la posición de un empleado, encaminarlo,

guiarlo o hacia sus actividades principales para que realizar sus trabajo (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

Siguiendo se tiene el cuarto indicador que es la interacción, que es la manera en que como empleados de distintos niveles pueden comunicarse de forma rápida y eficiente, el quinto indicador es la comunicación interna, este tipo de interacción tiene que ser fomentada por la propia organización, permitiendo herramientas tecnológicas y la capacidad para poder comunicarse sin importar el rango dentro de la institución, finalmente se tiene como sexto indicador la colaboración, es la capacidad de distintas áreas para interactuar y agilizar profesos, es decir, es la coordinación entre áreas para lograr un trabajo común (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

La última dimensión son las condiciones laborales, el cual da a conocer como la institución es capaz de solventar las necesidades personales y laborales que requieren los empleados, de tal forma, que se puede incrementar la productividad institucional y la calidad en sus funciones. También se refiere a la forma en que como la organización brinda aquellos recursos económicos, materiales y psicosociales requeridos para el logro de actividades a realizar, de tal forma que pueda hacer cierta facilidad para el desempeño de trabajo y que también este se realice de la mejor manera posible (Huatita y Luza, 2018, p.303).

El primer indicador es el acceso de información, el cual se considera si todo el personal está apto o puede tener información de cualquier área de la empresa, el segundo indicador es la fluidez de información, con la que cuenta los empleados para obtener información rápida y confiable, el tercer indicador es la relación con grupos, esto referido a la habilidad de los empleados para comunicarse y entenderse con otros empleados pertenecientes a distintas áreas, el cuarto indicador que son los canales de comunicación, es las opciones que tiene la empresa para que sus empleados puedan interactuar, ya sea dentro o fuera de la institución, el quinto indicador es el trabajo adecuado, es la forma en que el personal se esmera por realizar su trabajo para cumplir funciones (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

Continuando, el sexto indicador es control de recursos, es la forma en como administra la empresa la entrega y disponibilidad de los elementos necesarios para sus actividades, el séptimo indicador que es remuneración atractiva, es un estímulo para incentivar ciertas conductas deseadas por la organización, donde se incluye: vacaciones, salarios altos, promociones de puesto y premios, el octavo indicador es el logro de objetivos, es la capacidad del empleado para valorar si los objetivos que plantea la empresa son realmente conseguibles, el noveno indicador que es la tecnología, son las herramientas tecnológicas con las que cuenta el personal dentro de su entorno de trabajo y finalmente el décimo indicador es la remuneración del desempeño, es un pago alto que recibe el empleado regularmente producto de efectuar sus funciones dentro de la empresa (Palma, 2004 citado por Lazo y Lazo, 2018, p.66).

En el constructo satisfacción laboral, se tomaron en cuenta varios autores para la elaboración de su base teórica, esto permitió dar un contexto más amplio a todo lo relacionada a dicho tema con la capacidad de que se pueda ser evaluada con sustento teórico.

La satisfacción laboral es referida al sentir de bienestar de un individuo en su labor, que se concibe como incentivo para laboral, no es la autosatisfacción, estar feliz. También se refiere a realizarse totalmente en el trabajo por el que se le paga. Satisfacción es el sentir de conseguir cualquier cosa o finalidad. La insatisfacción laboral conlleva una ausencia de motivación en el trabajo. Por ello, la satisfacción percibida en el trabajo se refleja en las necesidades del sentido de realización y la expectativa de que el trabajo sea interesante, desafiante y personalmente satisfactorio. La satisfacción laboral también es un indicador de logros en las tareas de desarrollo profesional (Bollet, Vargas, Turpo, Flores y Hilario, 2018, p.52)

Conceptualización de forma general acordada pese de su trascendencia y extensa utilización en el área de psicología y la conducta organizacional, lo que vuelve importante que antes de brindar una definición clara, sea requerido poseer la trascendencia y acciones naturales de las personas de manera general. Es vista como



cualquier manera de mezcla de sucesos mentales contextuales y corporales que pueden realizar que una persona admite con toda veracidad que tiene bienestar con el trabajo, por ello la satisfacción laboral está centrada de forma principal en el sentir de los individuos sobre su labor completa, lo que resalta la cuantía al que los individuos odian o gustan de sus labores (Inuwa, 2016, p. 93).

La satisfacción laboral es el aspecto relativo subjetivo de una persona que comprende la manera de sentir sobre su labor y la compañía que lo utiliza.

Es más, es la expresión encantadora y entusiasta que resulta del cumplimiento de las estimaciones de trabajo, cada persona posee varios estándares para cuantificar la satisfacción laboral. La realización de la ocupación se ha identificado con el rendimiento, la inspiración, la ejecución y la plenitud con la vida, ya que también se puede caracterizar como una condición positiva que surge de la cuantificación de la labor de los encuentros de trabajo (Abuhashesh, Al-Dmou & Masa'deh, 2019, p. 3).

Por lo tanto, sirve como guía sobre de qué manera los trabajadores están negativos o positivos sobre su trabajo y esa es la causa primordial por la que el bienestar y la insatisfacción en el trabajo siempre están en cierta situación, por tal, la cuantía de satisfacción en el trabajo pertenece al rango de satisfacción exterior e insatisfacción exterior. Asimismo, la satisfacción en el trabajo se perciben como sentires de consecución y cuán exitoso es un trabajador en su empleo, lo que puede poseer la asociación positiva con el rendimiento del empleado y el bienestar. La satisfacción laboral se compone de pensamientos y sentires que los individuos tienen sobre sus labores (Platania, Santisi, Magnano & Ramaci, 2015, p.1437).

Es la causa más importante para entender el incentivo, eficacia, retención y rendimiento de los empleados, porque es una condición placentera y positiva como respuesta de la labor y de los sucesos laborales. Asimismo del contexto de actividades específicas de los trabajadores, esto también envuelve el comportamiento afectivo o direcciones para la labor de la persona, porque una persona que no está satisfecha puede causar respuestas de trabajo que no son deseables mediante la mínima efectividad, el hurto, la labor nocturna y la manifestación de elevadas faltas. Estos elementos luego insisten en el que el trabajador se retire de forma pasiva de los temas de la institución (Shaju

& Subhashini, 2017, p. 119).

Varios autores poseen distintas apreciaciones, y la cualifican en cuatro elementos importantes: trabajo por sí mismo, relaciones interpersonales, incentivos y formación. Las causas primordiales que inciden en la satisfacción del trabajo son, trabajo en sí mismo, pagos, seguimiento, desarrollo y alternativas de promoción, y compañeros laborales, asimismo recomiendan que el desgaste causa una menor satisfacción y una satisfacción en el trabajo mayor es por las recompensas, así como que la labor sea un reto (Lee, Yang, & Li, 2017, p. 699).

La satisfacción laboral de los trabajadores está determinada por la capacitación y el servicio al cliente y la alta gerencia, en tanto que, el bienestar, el salario y los objetivos de desempeño casi inciden en la satisfacción. La satisfacción laboral incluye la necesidad de crecimiento, existencia y de relación. Finalmente se definió que los componentes influyentes en la satisfacción laboral son principalmente el bienestar y el salario, el trabajo en sí, el comportamiento del líder, las relaciones interpersonales, el crecimiento personal y la competencia laboral (Lee et al., 2019, p. 699).

Para la evaluación de la variable satisfacción laboral, se consideró la escala de opiniones sobre la satisfacción laboral planteada por Palma (2005) citado por Bollet et al. (2018), quien se toma en cuenta las dimensiones de significancia de la tarea, situaciones del trabajo, los beneficios económicos y el reconocimiento personal y/o social y (p.52).

La primera dimensión es la significancia en la tarea la cual se considera como la capacidad de disposición al trabajo en relación a las facultades vinculadas a que el trabajo individual logra su sentido para la realización, el esfuerzo, el aporte material y la igualdad y (Bollet et al., 2018, p.52). También es el nivel en que los trabajadores perciben que su trabajo tiene un impacto significativo en otras personas dentro o fuera de la organización, pero el JCM especifica que solo cuando los trabajadores tengan la sensación de que su trabajo impacta positivamente en el bienestar de otras personas, tendrán una mayor significación (Blake, 2017, p.175).

El primer indicador es el trabajo justo, el cual se considera como la realización de tareas específicas a la que fue encomendada en un puesto, luego como segundo indicador se tiene la labor útil, esto hace referencia a que las actividades que hacen los empleados sea de utilidad y relevancia para el alcance de metas, el tercer indicador es la complacencia, es el nivel de agrado que tiene el personal hacia su puesto dentro de la empresa, el cuarto indicador que es la realización, que es como el trabajador se ha ido complementando laboral y profesionalmente en sus funciones dentro de la organización (Blake, 2017, p.176).

Continuando se tiene el quinto indicador que es el gusto por el trabajo, el cual es el grado de apego que tiene un empleado hacia su puesto en una empresa y que lo hace sentir importante como persona, el sexto indicador que es bien con uno mismo, es como la persona se aprecia por lo que esta aportando y logrando dentro de una organización y finalmente el séptimo indicador es el gusto por la actividad, que ha diferencia por el trabajo, estos empleados se adaptan y se sienten contentos con sus rutinas de trabajos diarias (Blake, 2017, p.176).

La segunda dimensión que son las condiciones de trabajo, las cuales se consideran como la forma en que como se puede evaluar el trabajo en función al aspecto de las directivas, normativas y lineamientos que regulen la actividad laboral. Las condiciones convenientes del lugar de trabajo son requisitos para la mejora de la productividad y la calidad en los resultados, las condiciones de trabajo en muchas organizaciones pueden presentar problemas de falta de seguridad y comodidad, por ello, las personas que trabajan en condiciones inconvenientes pueden terminar con un bajo rendimiento y enfrentar enfermedades de salud ocupacional que provocan un alto ausentismo y rotación, además hay organizaciones en las que los empleados se encuentran con problemas de condiciones laborales relacionados con factores ambientales y físicos (Hanna & Aldin, 2017, p.35).

El primer indicador es la distribución física, que es la forma en que se encuentra separado o repartida todas las áreas y oficinas con las que cuenta una organización,

pero que sea de forma adecuada, el segundo indicador es el ambiente confortable, que es la manera en cómo esta ordenado y acomodado las oficinas de forma individual para tener la visibilidad y la temperatura correcta dentro de la empresa, el tercer indicador es el disgusto con el horario, es la insatisfacción por la cantidad de horas establecidas y días seleccionados para el trabajo, el cuarto indicador relación con el jefe, este tipo de relación siempre tiene que ser adecuada para el desarrollo del personal, como quinto indicador se tiene la comodidad del ambiente, la cual es la forma en cómo se siente el trabajador dentro de su entorno físico dentro de la institución (Hanna & Aldin, 2017, p.35).

Siguiendo se tiene el sexto indicador que es la incomodidad con el horario, esto sucede cuando se le cambia de forma imprevista las horas y días de trabajo asignados al personal, el séptimo indicador es el ambiente físico, lo cual está relacionado con la comodidad de asientos, mobiliarios, equipos, artículos de oficina, el octavo indicador es la comodidad para el desempeño, la comodidad es la libertad que le brinda la organización para poder realizar sus funciones de la forma que sea con tal que las pueda cumplir y finalmente el noveno indicador es la valoración al esfuerzo, es la capacidad y habilidad del jefe empatizar y reconocer el trabajo y la fuerza que le ponen los colaboradores a cada una de sus funciones (Hanna & Aldin, 2017, p.35).

La tercera dimensión que es el reconocimiento personal y/o social, el cual es lo que se asigna y conceden a los empleados o grupo de trabajo que ha hecho buenas aportaciones a la organización, lo cual, la institución los puede considerar como modelo o ejemplo para los demás trabajadores. También se considera la tendencia evaluativa de las labores en relación al reconocimiento por iniciativa propia de la empresa o de los propios compañeros, en relación a las metas alcanzadas en el trabajo por la relevancia del colaborador en los resultados directos e indirectos. El reconocimiento se ha descrito como una de las mayores oportunidades perdidas en el mundo empresarial actual, debido a su enorme poder combinado con su bajo costo, además la falta de reconocimiento es uno de los principales motivos por los que los trabajadores abandonan las organizaciones (Grolleau, Mzoughi & Pekovic, 2014,

p.509).

El primer indicador se tiene el inadecuado trato, que es la forma en que como un trabajador es psicológicamente afectado por inadecuadas expresiones o la falta de ética laboral por parte de algunos jefes o directivos, el segundo indicador es la toma de distancias, el cual significa el alejamiento de un grupo de compañeros hacia un empleado también puede ser a otro grupo de trabajo, el tercer indicador es la percepción de tareas, el cual se puede percibir de forma inadecuada debido a que no se realizaron conforma a lo indicado, el cuarto indicador es el trabajo compartido, en donde muchos trabajadores sienten aburrimiento al trabajar de forma coordinada y optan por trabajar independientemente y finalmente el quinto indicador que es limitación del trabajo, el cual se considera las trabas que sufre el empleado para lograr realizar sus actividades (Grolleau et al., 2014, p.509).

La cuarta dimensión que vienen a ser los beneficios económicos, es la disipación del trabajo en relación a conceptos de índole remunerativa e incentivos de corte económico resultado de su empeño en las labores. También se consideran como Incentivos que motivan ciertas conductas deseadas por la organización. El programa de incentivos puede considerar: vacaciones, salarios altos, premio, seguridad en el trabajo, premios, puestos competitivos que conduzcan al desarrollo y demás manera para el crecimiento según el desempeño, dado que, los colaboradores realizan una inversión de trabajo, esfuerzo y dedicación por obtener una retribución adecuada como la remuneración (misma que contiene tres elementos bases: remuneración básica, prestaciones e incentivos salariales (Stalmašeková, Genzorová & Corejova, 2017, p.448).

El primer indicador son los sueldos bajos, los cuales se consideran el pago remunerativo menor a lo que se paga comúnmente en el mercado laboral, el segundo indicador es la insatisfacción del salario, debido a que el empleado considera que sus funciones no es compensado con el sueldo recibido por parte de la organización, el tercer indicador que es el sueldo aceptable, es aquel que cubre las expectativas del colaborador, haciendo que no se esfuerce demás y que solo sea cumplidor con sus labores, el cuarto

indicador es la sensación de explotación, que es el sentimiento de que el trabajo está trabajando mucho más y que este no se reflejado de forma económica y finalmente el quinto indicador que es las expectativas económicas, es la percepción de los trabajadores de cubrir sus criterios económicos con lo cual le da un plus adicional al desempeño que realizan dentro de su trabajo (Stalmašeková et al., 2017, p.448).

### III. METODOLOGÍA

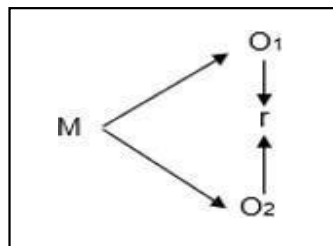
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La presente investigación fue aplicada, porque añade saberes a lo que ya está estudiado. Asimismo, recopila datos de análisis y el avance científico a través de la elevación de los saberes teórico científico. También se le llama pura porque, persigue saberes novedoso, a través del recojo de información del contexto para aumentar o aportar a los planteamientos teóricos que ya existe (Balakumar, Mohammed, & Jagadeesh, 2014)

##### Diseño de investigación

El presente trabajo fue no experimental, porque no se alteraron de forma intencional los constructos, ello significa que solo se miraron los sucesos según sucedió en el contexto (Kim, 2019). Asimismo, tuvo un alcance relacional, ya que su propósito principal fue encontrar el vínculo entre un constructo con uno u otros constructos (Ganan, Hauser, & Thomas, 2015)



M: trabajadores

O1: Clima organizacional

O2: Satisfacción laboral

R: relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1:** Clima organizacional

Definición conceptual: es el contexto humano y material, mediante el cual se realizan las tareas diarias e incide en la satisfacción y efectividad de los empleados (Belias et al, 2015).

Definición operacional: Se define de forma operacional a través de las dimensiones de la escala de la perspectiva del clima organizacional, que son el involucramiento laboral, la realización personal, la supervisión, las condiciones laborales y la comunicación (Huatita y Luza, 2018).

Indicadores: Los indicadores establecidos son; primera dimensión: oportunidades de progreso, la participación de los objetivos, el interés en el empleado, la valorización por desempeños, el desarrollo del personal, el reconocimiento, capacitación y cumplimiento de logros. Segunda dimensión: compromiso, nivel de logro, factor clave, mejora continua, tareas estimulantes, servicios motivacionales, definición estructural y calidad de vida laboral. Tercera dimensión: logro laboral, responsabilidad, método de trabajo, seguimiento y control, la definición de objetivos, la guía de trabajo, el y trato justo y la evaluación del trabajo. Cuarta dimensión: superación de obstáculos, procedimiento de labores, preparación, interacción, comunicación interna y colaboración. Quinta dimensión: la fluidez de información, el acceso de información, los canales de comunicación, la relación con grupos, trabajo adecuado, remuneración atractiva, el control de recursos, el logro de objetivos, tecnología y remuneración del desempeño.

Escala de medición: Escala de medición: Su medición se hizo mediante la categoría de tipo nominal ordinal de estilo Likert con 5 opciones de respuesta: ninguna o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho (4), todo o siempre (5).



## **Variable 2: Satisfacción laboral**

Definición conceptual: es la causa más trascendente para entender el incentivo, productividad, retención y rendimiento del trabajador, ya que es una condición de bienestar, retención y rendimiento como respuesta del trabajo y las prácticas de trabajo (Shaju & Subhashini, 2017).

Definición operacional: Se define de forma operacional teniendo en cuenta las dimensiones de la escala de opiniones sobre la satisfacción laboral, las cuales son las situaciones del trabajo, la significancia de la tarea, los beneficios económicos, el reconocimiento personal y/o social (Bollet et al., 2018).

Indicadores: Los indicadores establecidos son, primera dimensión: trabajo justo, complacencia, labor útil, gusto por el trabajo, realización, bien con uno mismo y el gusto por la actividad. Segunda dimensión: el ambiente confortable la distribución física, el disgusto con el horario, la comodidad del ambiente, la relación con el jefe, la incomodidad con el horario, la comodidad para el desempeño, el ambiente físico y la valoración del esfuerzo. Tercera dimensión: inadecuado trato, toma de distancias, percepción de tareas, limitación del trabajo y el trabajo compartido. Cuarta dimensión: la insatisfacción del salario, sueldos bajos, sueldo aceptable, expectativas económicas y sensación de explotación.

Escala de medición: Escala de medición: Su medición se hizo mediante la categoría de tipo nominal ordinal de estilo Likert con 5 opciones de respuesta:

(1) total desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) indeciso (4) de acuerdo y (5) total acuerdo.

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

**Población:** La población estuvo conformada por las unidades de estudio, al igual que el lugar donde forman parte y el tiempo, es decir de forma general la población es la serie de elementos que son de interés para el investigador y que se le denomina como unidades de estudio (Van Rijnsoever, 2017). La población considerada en el estudio se conformó por 68 colaboradores de la empresa Electro Oriente de Tarapoto.

También se consideraron criterios de selección, los cuales son los de inclusión y exclusión, los cuales sirvieron para delimitar eficazmente la población de este trabajo. Donde Martínez, González, Pereira, Bonamigo & Bastos (2016) indicó que los criterios de selección son formas para escoger una determinada población con ciertas características relevantes para el estudio

**Criterios de inclusión:** Solo colaboradores que por lo mínimo hayan trabajado seis meses dentro de la empresa.

**Criterios de exclusión:** Colaboradores nuevos dentro de la institución o que trabajen de forma externa o anexa a la empresa.

**Muestra:** la muestra estuvo conformada por una cantidad mínima y óptima de unidades, misma que fue obtenida a través de distintos procesos para poder evaluar las características más resaltantes de la población (Van Rijnsoever, 2017). La muestra para este estudio fueron los 68 colaboradores de la empresa Electro Oriente de Tarapoto

**Muestreo:** El tipo de muestreo fue no probabilístico porque se consideró a todos los elementos de la población cuentan con la probabilidad de ser tomados en cuenta, asimismo se basaron en principios y métodos estadísticos, así como en reglas aleatorias (Van Rijnsoever, 2017).

**Unidad de análisis:** Para este estudio se tomó al personal que tenga más de

medio año laborando. Según Li, Chen, Xiang & Xie (2017) la unidad de análisis son la primordial fuente de datos para lograr la finalidad de un trabajo de investigación.

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

#### **Técnica**

En este estudio se empleó la encuesta, la cual es una técnica que permitió la evaluación de las variables mediante preguntas elaboradas y con un diseño de respuesta más sencillo (Díaz, 2019). Se consideró hacer uso de esta técnica en cada una de las variables, ya que, ayuda con la identificación de datos correctos y principales acerca de las condiciones actuales de dichas variables, la encuesta se considera una herramienta tradicional, con la cual se presenta las preguntas de forma más dinámica y fácil de entender al momento de responderla.

#### **Instrumentos**

El cuestionario, a diferencia de otros instrumentos, presenta bajas tasas de ítems sin respuestas (Díaz, 2019). Este instrumento se utilizó con la intención de poder realizar la medición de variables, ya que ayuda a estandarizar y brindar una uniforme recojo de información, por ello, se utilizaron cuestionarios o escalas establecidas siendo las elegidas la escala de percepción del clima organizacional CL-SPC planteada por Palma (2004), el cual contó con 50 ítems con su escala de valoración Likert y la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC planteada por Palma (2005), el cual contó con 27 ítems con su escala de valoración Likert, estos instrumentos fueron modificados levemente por ello, se tuvo que realizar la validación respectiva de los cuestionarios.

#### **Validez**

De acuerdo con Zamanzadeh et al. (2015), la validación permite establecer la precisión con la que un cuestionario puede medir una realidad o problemática

hallada. Para la validez del instrumento, en primer lugar, o primero se realizaron los instrumentos, luego fueron entregado a los tres especialistas, a quienes se les dieron un instrumento impreso y luego ellos pudieron dar las observaciones de cada uno de estos instrumentos.

**Tabla 1.**  
*Validez de los instrumentos*

| <b>Grado</b> | <b>Nombre</b>                | <b>Puntuación</b> |
|--------------|------------------------------|-------------------|
| Maestro      | Muñoz Ocas, Alcides          | 4.8               |
| Magíster     | Gatica Vela, Anita           | 4.7               |
| Magíster     | Cedamanos Saavedra, Nicol L. | 4.6               |

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

### **Confiabilidad**

Como lo mencionó Akeem (2015), que la fiabilidad es la confianza que posee el cuestionario al ser administrado a una pequeña muestra elegida. Para la confiabilidad se tuvo que realizar una prueba piloto, estos datos se pudieron adquirir mediante la aplicación del programa SPSS, teniendo en consideración la herramienta Alfa de Cronbach, con el cual se debe encontrar un índice de fiabilidad mayor a 0.700.

**Tabla 2.**  
*Resumen de procesamiento de casos*

|       |                       | <b>N</b>  | <b>%</b>     |
|-------|-----------------------|-----------|--------------|
| Casos | Válido                | 30        | 100,0        |
|       | Excluido <sup>a</sup> | 0         | ,0           |
|       | <b>Total</b>          | <b>30</b> | <b>100,0</b> |

Fuente: (Elaboración propia, 2021)

**Tabla 3.***Estadísticos de fiabilidad de Alpha de Cronbach de los instrumentos*

| VARIABLES                | Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|--------------------------|------------------|-----------------|
| Clima organizacional     | ,878             | 50              |
| Satisfacción del cliente | ,924             | 27              |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2 se observa el resumen del procesamiento de casos de ambos instrumentos, en el cual todos los resultados resultaron válidos, así mismo en la tabla 3 se presenta el análisis de fiabilidad del instrumento clima organización con 50 ítems y obtuvo un resultado de ,878 y el instrumento de satisfacción del cliente con 27 ítems obtuvo un resultado de ,924. Esto evidencia que ambos instrumentos son confiables para su aplicación.

### 3.5. Procedimientos

El proceso empezó con la realización y construcción de los cuestionarios, luego se procedió a la visita al director del hospital para que, de la autorización para la aplicación de los instrumentos, una vez pactado el día y hora se procedió a ejecutar la encuesta, esta aplicación se debió efectuar de forma generalizada con la intención de lograr datos ecuanímes que ayuden con el cumplimiento de objetivos del estudio, luego con esta data que se recolectó se debió realizar un análisis descriptivo, mediante una correcta tabulación de datos.

### 3.6. Método de análisis de datos

Los datos recolectados a través de la aplicación del cuestionario, se trasladó a la herramienta informática Microsoft Excel, donde se pudo realizar todo el proceso de la data y tabulación, para ello, fue necesario también realizar y codificar numéricamente cada una de las respuestas de los encuestados, para iniciar con el análisis. Para la respuesta de objetivos, se tuvo que proceder a un análisis individual de cada variable para encontrar su condición o realidad actual, con dichos datos cuantitativos de las sumatorias descriptivos se tuvo

que categorizar a través de la baremación, para asignarle una escala menor a la planteada y encontrar su calificación general de la variable. Con esa información de los totales de la suma, se trasladó al programa SPSS, con el cual, mediante la prueba de correlación adecuada, se pudo encontrar cada una de las relaciones establecidas en esta investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

El papel principal de los participantes en este estudio fueron servir como fuentes de datos, por ello se protegió la integridad, la dignidad, la confidencialidad y la privacidad de los datos brindados por estos sujetos (Yip, Reena, & Leong, 2016). Para ello se tomaron los siguientes aspectos éticos.

Beneficencia, los datos obtenidos se utilizaron con la única intención de brindar información precisa con la cual se pueda mejorar la realidad encontrada en una entidad, organismo, empresa o institución.

No maleficencia, este estudio no empleó de forma mal intencionada o maliciosa los datos brindados por quienes formaron parte de la investigación, para no vulnerar su derecho a una expresión libre y autónoma.

Autonomía: Se dejó al participante actuar, participar y responder voluntariamente, respetando siempre sus puntos de vista y su espacio individual, dándole a conocer que este estudio solo tuvo fines académicos.

Justicia: se brindó equitatividad en la examinación y análisis de los datos recolectados, es decir, que se partió imparcialidad, no dando ni privilegios o desventajas a cualquier participante de este trabajo.

## IV. RESULTADOS

### Análisis sociodemográfico

**Tabla 4.**

*Análisis sociodemográfico de los colaboradores Electro Oriente Tarapoto 2020.*

| Datos sociodemográficos         |                    | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|--------------------|------------|------------|
| Género                          | Masculino          | 40         | 59%        |
|                                 | Femenino           | 28         | 41%        |
| Edad                            | 25-35              | 15         | 22%        |
|                                 | 36-45              | 34         | 50%        |
|                                 | 46-55              | 9          | 13%        |
|                                 | Más de 56          | 10         | 15%        |
|                                 | Soltero            | 7          | 10%        |
| Estado civil                    | Casado             | 31         | 46%        |
|                                 | Viudo              | 2          | 3%         |
|                                 | Divorciado         | 3          | 4%         |
|                                 | Conviviente        | 25         | 37%        |
| Grado de instrucción            | Egresado           | 0          | 0%         |
|                                 | Bachiller          | 0          | 0%         |
|                                 | Titulado           | 21         | 31%        |
| Tipo de contrato                | Técnico            | 20         | 29%        |
|                                 | Técnico titulado   | 27         | 40%        |
|                                 | Nombrado           | 68         | 100%       |
|                                 | Locación           | 0          | 0%         |
|                                 | CAS                | 0          | 0%         |
|                                 | Menos de 6 meses   | 0          | 0%         |
| Tiempo que labora en la empresa | De 7 meses a 1 año | 13         | 19%        |
|                                 | De 2 a 3 años      | 25         | 32%        |
|                                 | De 4 a 5 años      | 15         | 22%        |
|                                 | Más de 6 años      | 15         | 22%        |
| Total                           |                    | 68         | 100%       |

Fuente: Cuestionario procesado en base de datos de SPSS V.25

### Interpretación

De acuerdo al análisis sociodemográfico de los colaboradores Electro Oriente Tarapoto durante el año 2020 se observa que el mayor porcentaje de los entrevistados es de género masculino en un 59% y el 41% es del género femenino; así mismo la

edad con un porcentaje del 50% es de 36 a 45 años, seguidamente el 22% tiene entre 22 a 35 años, el 15% tiene más de 56 años y el 13% tiene entre 46 a 55 años. Con respecto al estado civil el 46% está casado, el 37% es conviviente, el 10% es soltero, el 4% es divorciado y el 3% es viudo; el grado de instrucción el mayor porcentaje lo representan los técnicos titulados en un 40%, seguidamente el 31% es titulado y 29% es técnico; en cuanto al tipo de contrato el 100% es nombrado. Finalmente, referente al tiempo que vienen laborando en la empresa.

Nivel de percepción del clima organizacional en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 5.**

*Percepción del clima organizacional en la empresa Electro Oriente*

| Calificación           | Rangos |     | f. | %     |
|------------------------|--------|-----|----|-------|
| Muy desfavorable       | 50     | 89  | 3  | 4.4%  |
| Desfavorable           | 90     | 129 | 46 | 67.6% |
| Medianamente favorable | 130    | 169 | 16 | 23.5% |
| Favorable              | 170    | 209 | 2  | 2.9%  |
| Muy favorable          | 210    | 250 | 1  | 1.5%  |
| Total                  |        |     | 68 | 100%  |

Fuente: Cuestionario procesado en base de datos de SPSS V.25

### Interpretación

Conforme se observó en la tabla 5, se evaluó la percepción de los colaboradores respecto al clima organizacional, en donde se destaca que el 67.6% lo había catalogado como desfavorable, debido a que no se percibe apoyo o motivación para el adecuado cumplimiento de las actividades, sumado a que la comunicación tanto entre áreas como parte de los jefes superiores no es consistente, aunque si bien se cuenta con salarios acorde al mercado, pero no se brinda mayor promoción o ascenso, así como la poca participación del personal en el proceso de toma de decisiones. En la misma línea, el 23.5% presentó una percepción medianamente favorable sobre el clima organizacional, en mucho menor medida se obtuvo una percepción muy



desfavorable (4.4%), favorable (2.9%) y muy favorable (1.5%).

#### Nivel de satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 6.**  
*Satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente*

| Calificación            | Rangos |     | f. | %     |
|-------------------------|--------|-----|----|-------|
| Nada satisfecho         | 27     | 48  | 4  | 5.9%  |
| Poco satisfecho         | 49     | 70  | 43 | 63.2% |
| Regularmente satisfecho | 71     | 92  | 18 | 26.5% |
| Muy satisfecho          | 93     | 114 | 0  | 0.0%  |
| Totalmente satisfecho   | 115    | 135 | 3  | 4.4%  |
| Total                   |        |     | 68 | 100%  |

Fuente: Cuestionario procesado en base de datos de SPSS V.25

#### Interpretación:

Conforme se observó en la tabla 6, se conoció el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente, en donde 63.2% se mostró poco satisfecho con el cumplimiento de sus actividades, principalmente se manifestó en torno a las condiciones de trabajo tanto a nivel de horarios como en recursos, así como sentir la sensación de que no se les está reconociendo adecuadamente hasta en algunas veces sentirse explotado de alguna manera, sumado al posible disgusto que suelen sentir al realizar sus labores, sintiéndose poco realizados dentro del área o de los trabajos que realizan. Por otro lado, el 26.5% de los trabajadores se mostró regularmente satisfecho con su trabajo, en menor medida, el 5.9% se mostró nada satisfecho y apenas el 4.4% se mostró totalmente satisfecho con el desarrollo de sus actividades en la empresa.

## Prueba de normalidad

**Tabla 7.**

*Prueba de normalidad*

|                      | Kolmogorov-Smirnov |    |       |
|----------------------|--------------------|----|-------|
|                      | Estadístico        | gl | Sig.  |
| Clima organizacional | 0.148              | 68 | 0.001 |
| Satisfacción laboral | 0.171              | 68 | 0.000 |

Fuente: Base de datos de cuestionario de SPSS V. 25

H0: Los datos se distribuyen de acuerdo a una distribución normal.

H1: Los datos no se distribuyen de acuerdo a una distribución

normal.**Criterio de decisión:**

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Si p-valor  $< \alpha$  entonces se rechaza la H0.

**Interpretación:**

Se aplicó la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov pues al tener una muestra por encima de los 50 elementos se requirió emplear este estadístico, hallándose una significancia tanto para la variable clima organizacional, como para la satisfacción laboral por debajo del 0.05, lo que confirma que ambas variables presentaron datos que no se distribuyen bajo la curva de normalidad, lo cual confiere que la correlación se realice mediante una prueba no paramétrica, siendo en este caso la prueba de Rho de Spearman para establecer las relaciones entre las variables abordadas.

Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 8.**

*Relación entre la realización personal y la satisfacción laboral*

|                 |                      |                             | Realización personal | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coefficiente de correlación | 1,000                | ,589**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                    | ,000                 |
|                 | Satisfacción laboral | N                           | 68                   | 68                   |
|                 |                      | Coefficiente de correlación | ,589**               | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                 | .                    |
|                 |                      | N                           | 68                   | 68                   |

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

H0: No existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: Existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ ; si p-valor <  $\alpha$  entonces se rechaza la H0.

### **Interpretación:**

Conforme se muestra en la tabla 8, se confirmó una relación entre la dimensión y la variable, porque se halló una significancia de 0.000 la cual cumple con la condición de que debe ser menor a 0.05, por otro lado, se encontró mediante el coeficiente de Rho de Spearman dio como resultado 0.589, lo que demuestra que la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral es positiva. Esto permitió aceptar la hipótesis de la investigación, la cual indica que existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 9.**

*Relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral*

|                    |                            |                                | Involucramiento<br>laboral | Satisfacción<br>laboral |
|--------------------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Involucramiento<br>laboral | Coefficiente de<br>correlación | 1,000                      | ,598**                  |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | .                          | ,000                    |
|                    |                            | N                              | 68                         | 68                      |
|                    | Satisfacción<br>laboral    | Coefficiente de<br>correlación | ,598**                     | 1,000                   |
|                    |                            | Sig. (bilateral)               | ,000                       | .                       |
|                    |                            | N                              | 68                         | 68                      |

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

H0: No existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ ; si  $p\text{-valor} < \alpha$  entonces se rechaza la H0.

### **Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 9, se encontró una significancia bilateral menor a 0.05 (0.000), lo que permite confirmar la existencia de una relación entre la dimensión y la variable. Mientras que el coeficiente de la prueba estadística fue de 0.598 indicó también que la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral es positiva. Estos resultados permitieron confirmar la hipótesis alterna, la cual menciona que existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 10.**  
*Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral*

|                 |                      |                             | Supervisión | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Supervisión          | Coefficiente de correlación | 1,000       | ,670**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .           | ,000                 |
|                 | Satisfacción laboral | N                           | 68          | 68                   |
|                 |                      | Coefficiente de correlación | ,670**      | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000        | .                    |
|                 |                      | N                           | 68          | 68                   |

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

H0: No existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ ; si p-valor <  $\alpha$  entonces se rechaza la H0.

**Interpretación:**

Como se visualizó en la tabla 10, se confirmó que existe una relación, ya que se encontró una significancia bilateral menor a 0.05 (0.000), mientras que el coeficiente de Rho de Spearman el cual fue igual a 0.670, lo que demuestra que la supervisión y la satisfacción laboral se relacionan de forma significativa y positiva. Esto permitió confirmar la hipótesis alternativa, la cual fue que existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 11.**

*Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral*

|                 |                      |                             | Comunicación | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|--------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación         | Coefficiente de correlación | 1,000        | ,589**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .            | ,000                 |
|                 | Satisfacción laboral | N                           | 68           | 68                   |
|                 |                      | Coefficiente de correlación | ,589**       | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000         | .                    |
|                 |                      | N                           | 68           | 68                   |

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

H0: No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Si p-valor <  $\alpha$  entonces se rechaza la H0.

### **Interpretación:**

En la tabla 11, se comprobó que existe una relación entre la dimensión mencionada y la segunda variable, debido a que se encontró una p — valor igual 0.000. Mientras que el coeficiente de la prueba estadística fue de 0.589 indicó una relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral. Estos resultados permitieron confirmar la hipótesis del estudio, la cual indica que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 12.**

*Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral*

|                 |                       |                             | Condiciones laborales | Satisfacción laboral |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coefficiente de correlación | 1,000                 | ,601**               |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | .                     | ,000                 |
|                 |                       | N                           | 68                    | 68                   |
|                 | Satisfacción laboral  | Coefficiente de correlación | ,601**                | 1,000                |
|                 |                       | Sig. (bilateral)            | ,000                  | .                    |
|                 |                       | N                           | 68                    | 68                   |

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

H0: No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ ; si p-valor <  $\alpha$  entonces se rechaza la H0.

**Interpretación:**

De acuerdo a la tabla 12, se confirmó una relación entre la dimensión y la variable, porque se halló una significancia de 0.000 la cual cumple con la condición de que debe ser menor a 0.05, por otro lado, se encontró mediante el coeficiente de Rho de Spearman dio como resultado 0.601, lo que demuestra que la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral también es positiva. Esto permitió aceptar la hipótesis de la investigación, la cual indica que existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020

**Tabla 13.**

*Relación entre el clima organización y la satisfacción laboral*

|                 |                      |                            | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000                | ,630**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | .                    | ,000                 |
|                 |                      | N                          | 68                   | 68                   |
|                 | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,630**               | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)           | ,000                 | .                    |
|                 |                      | N                          | 68                   | 68                   |

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

H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.

Criterio de decisión:

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$ , si p-valor  $< \alpha$  entonces se rechaza la H0.

### **Interpretación:**

Se pudo visualizar en la tabla 13 que, en la prueba estadística de Rho de Spearman, donde el p -valor fue igual 0.000 la cual fue menor a la condición de  $p < 0.05$ , lo que permite afirma la existencia de una relación entre las variables, mientras que el coeficiente fue de 0.630, lo que demuestra que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva. Por lo tanto, se afirmó la hipótesis del estudio la cual indica que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.



## V. DISCUSIÓN

Los resultados con respecto al primero objetivo específico, el cual fue hallar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, donde se confirmó dicha incidencia debido a que se encontró un  $p$  — valor menor a 0.05 y un coeficiente de 0.589, lo que demuestra que la falta de oportunidades de trabajo, debido a que no se realizan capacitaciones y no hay reconocimientos en el personal, esto se refleja en la no valorar su desempeño ni tampoco les permiten ser partícipes de los objetivos que tiene la empresa, esto está vinculado con el bajo nivel de satisfacción que presentan los trabajadores. Este resultado es similar a lo hallado por Tsai (2014) quien en su estudio llegó a concluir que la satisfacción laboral de los empleados estaba fuertemente relacionada con el clima organizacional dentro de la empresa en estudio, debido a que el sistema de gestión, los premios - motivación y el liderazgo de transformación, tuvieron una calificación de adecuada.

También, los hallazgos en relación al segundo objetivo específico permitieron confirmar la existencia de una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, esto porque se halló un sig. bilateral igual 0.000 y un coeficiente de 0.598, esto demuestra que el poco involucramiento personal debido a que no hay compromiso por parte de los compañeros de trabajo, así como también la falta de conocimiento de su estructura organizacional, está implicando a que se tenga un nivel bajo en la satisfacción del empleado. Este resultado concuerda con el de Batlis (2019) quien en su artículo encontró que existe un efecto negativo del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores, debido a que el clima organizacional no está siendo el correcto, porque no brinda la seguridad laboral a sus trabajadores y no sienten que el ambiente sea el más idóneo por otro lado, el nivel de satisfacción que actualmente tienen los colaboradores no es muy alta, debido a que trabajan solo por le necesidad de generar ingresos.

Por otro lado, también los datos obtenidos referentes al tercer objetivo específico permitieron evidenciar la relación por parte de la supervisión y la satisfacción laboral, debido a que la significancia bilateral fue de 0.000, mientras que el coeficiente fue de

0.670, lo que indica que la inadecuada supervisión, porque no se cuenta con una guía de labores, además que no se realiza un seguimiento y control de actividades, lo cual se visualiza en la falta de evaluación de trabajo, está directamente vinculado con el bajo nivel de satisfacción que tiene el personal de la institución. Este resultado es parecido a lo hallado por Anlesinya & Malcarm (2020) quienes en su artículo lograron encontrar que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca, porque el clima dentro de la organización no se utiliza como un mecanismo de transmisión importante para la satisfacción laboral extrínseca.

Además, algunos resultados descubiertos derivados del cuarto objetivo específico conllevaron a la afirmación de una relación significativa por parte de la comunicación y la satisfacción laboral, porque el  $p$  — valor hallado fue igual a 0.000 y el coeficiente fue de 0.589, lo que permite indicar que la inadecuada comunicación entre directivos y los empleados por la falta de preparación o interacción, lo que se percibe en la poca colaboración que hay entre compañeros de trabajo, esto ocasiona que existan un poco satisfacción hacia sus labores dentro de la organización. Este resultado es similar a lo hallado por Ahmad, Jasimuddin & Kee (2018) quienes en su artículo llegaron a demostrar la existencia de una relación entre ciertos aspectos del clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que el clima organizacional es adecuada, debido a que los trabajadores que las organizaciones brindan toda la calidad laboral para realizar sus funciones, mientras que la satisfacción por parte de los trabajadores es regular, debido a que manifiestan que hay aspectos a mejorar con respecto a las decisiones gerenciales de sus respectivas empresas.

En referencia a los descubrimientos de resultados con respecto al quinto objetivo específico, indicaron que hay una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, esto porque el sig. bilateral fue igual a 0.000 y el coeficiente fue de 0.601, lo que indica que las inadecuadas condiciones laboral por la falta de acceso y fluidez de información, como también la falta de relación grupal por los pocos canales de comunicación entre los trabajadores hace que el nivel de la satisfacción que presentan los empleados sea bajo. Este resultado no coincide con lo hallado por

Salas (2017) quien en su investigación logró determinar que el clima organizacional según el 62.8% de los trabajadores de Electro Sur Este es adecuado, debido a que la motivación, liderazgo, control, decisiones, relaciones interpersonales y cooperación son aspectos de la empresa para lograr un correcto clima para los empleados. De igual forma Damián (2017) quien en su estudio concluyó que el nivel de satisfacción laboral fue regular según el 58.64% de los resultados encontrados en el estudio, porque los factores extrínsecos como el ambiente físico y el clima laboral no son los más convenientes para los empleados.

Finalmente, los resultados concernientes al objetivo general, permitieron confirmar que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esto se pudo reconocer mediante el  $p$  — valor hallado que fue de 0.000 y con el coeficiente de correlación de 0.630, es decir, que el desfavorable clima organizacional que perciben los empleados, ocasionado principalmente por las pocas oportunidades para la realización personal, la falta de supervisión y comunicación, como también las no óptimas condiciones laborales, se conecta de forma directa con la poca satisfacción que tienen los empleados de dicha institución. Este resultado concuerda con lo hallado por Fernández (2018) quien en su tesis concluyó mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman se halló una significancia de 0.000 y un coeficiente de 0.551, lo que demuestra que existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de dicha institución en estudio. DE igual forma Gonzáles y García (2017) quienes en su investigación encontraron una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de 0.703, lo cual permitió confirmar que existe una relación y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de una empresa distribuidora de agua. Como también Castillo y Ruíz (2017) quienes en su estudio encontraron con la prueba de correlación una significancia de 0.000 y un coeficiente de 0.750, lo que confirma que hay una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por último, no se concuerda con los hallazgos de Cercado y Gonzáles (2017) quienes en su tesis hallaron con la prueba de correlación una significancia bilateral de 0.195, con lo cual indica que el clima organizacional no tiene ningún tipo de relación con la satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

- a. Se pudo confirmar que la realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa eléctrica, lo que indica que las deficiencias en la capacidad de la empresa para brindar capacitaciones y reconocer a su personal está vinculado con la baja satisfacción en el personal.
- b. Se corroboró la existencia de una relación significativa del involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la organización, lo que permite demostrar que la falta de compromiso y el poco conocimiento de los empleados está ocasionando que actualmente no se tenga un alto nivel de satisfacción.
- c. Se evidenció que la supervisión se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral en la empresa, lo que demuestra que la guía de trabajo como también la falta de monitoreo para el personal como la evaluación del desempeño está ocasionando que no exista un nivel aceptable en la satisfacción del personal.
- d. Se demostró la existencia de una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral, lo que permite inferir que la forma incorrecta en que directivos y trabajadores se comunican no es el correcto por la falta de interacción está derivando a que existan niveles preocupantes de insatisfacción.
- e. Se comprobó que las condiciones laborales se relacionan de forma significativa con la satisfacción laboral, lo que permite afirmar que la falta de recursos y el acceso limitado que brinda la empresa para sus empleados está ocasionando que la satisfacción de los trabajadores se vea reducida considerablemente.
- f. Finalmente, se determinó que el clima organizacional se relaciona de forma significativa con la satisfacción laboral en la empresa Electro

Oriente Tarapoto, lo que permite confirmar que el inadecuado clima laboral que se tiene en la institución está ocasionando que los niveles de satisfacción dentro del personal de dicha institución sean negativos, es decir, se muestren pocos satisfechos.

## VII. RECOMENDACIONES

- a. Al área de recursos humanos, se le recomienda mejorar las capacidades del personal, esto mediante capacitaciones periódicas y también dándole reconocimientos por su labora determinante para la organización, esto permitirá que los trabajadores puedan autorrealizarse de manera progresiva.
- b. Es necesario que la directiva permita las facilidades necesarias para comprometer al personal, como mediante la realización de actividades integradoras como salidas grupales para el relajo de los trabajadores, esto permitirá que los trabajadores sientan una mayor afectividad con la empresa.
- c. El encargado de control debe realizar mejoras con respecto al control de actividades, para ello, es necesario que se establezcan nuevas normativas y lineamientos dentro de la evaluación del desempeño y cumplimiento del empleado, esto permitirá que el trabajador pueda lograr un desenvolvimiento óptimo en sus labores dentro de la organización.
- d. Se sugiere, al encargado de recursos humanos, mejorar los métodos de interacción dentro de la empresa, esto se puede realizar mediante la utilización de herramientas de comunicación interna 2.0, esto permitirá mejorar la facilidad y rapidez en que como los empleados de un área a otra se comunican.
- e. Al gerente o directivo, se le pide que realizar arreglos estructurales dentro de la empresa, como por ejemplo reforzar y reacondicionar las oficinas y áreas operativas y adquirir equipos actualizados, esto ayudará que las condiciones del entorno sean de calidad y que los empleados se sientan más cómodos.
- f. Finalmente, se recomienda a futuros elaboradores de estudios relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral, tomar en consideración el presente trabajo, debido a que brinda información y resultados confiables, los cuales podrán ser utilizadas como antecedente de estudio y también permitirán dar fundamento a las investigaciones posteriores.

## REFERENCIAS

- Abuhashesh, M., Al-Dmou, R., & Masa'deh, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*, 1(2), 1-23. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/332471132\\_Factors\\_that\\_affect\\_Employees\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_Performance\\_to\\_Increase\\_Customers'\\_Satisfactions](https://www.researchgate.net/publication/332471132_Factors_that_affect_Employees_Job_Satisfaction_and_Performance_to_Increase_Customers'_Satisfactions)
- Ahmad, K., Jasimuddin, S., & Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56(2), 421-440. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MD-10-2016-0713/full/html>
- Akeem, O. (2015). Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, 22(4), 195-201. Obtenido de [http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334\\_200833.pdf](http://www.npmj.org/temp/NigerPostgradMedJ224195-7251334_200833.pdf)
- Balakumar, P., Mohammed, M., & Jagadeesh, G. (2014). The critical steps for successful research: The research proposal and scientific writing. *Journal of Pharmacology and Therapeutics*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Gowraganahalli\\_Jagadeesh/publication/225045119\\_The\\_basic\\_concepts\\_of\\_scientific\\_research\\_and\\_communication/links/58fa3db7aca2723d79d60db3/The-basic-concepts-of-scientific-research-and-communication.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gowraganahalli_Jagadeesh/publication/225045119_The_basic_concepts_of_scientific_research_and_communication/links/58fa3db7aca2723d79d60db3/The-basic-concepts-of-scientific-research-and-communication.pdf)
- Batlis, N. (2019). The Effect of Organizational Climate on Job Satisfaction, Anxiety, and Propensity to Leave. *The Journal of Psychology*, 104(3), 233-240. Obtenido de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00223980.1980.12062970>
- Belias, D., Koustelios, A., Vairaktarakis, G., & Sdrolas, L. (2015). Organizational Culture and Job Satisfaction of Greek Banking Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175(1), 314-323. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815012665>
- Blake, A. (2017). Task significance and meaningful work: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 102(1), 174-182. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300702#:~:text=Task%20significance%20is%20the%20degree,will%20they%20have%20greater%20meaningfulness.>
- Bollet, F., Vargas, J., Turpo, J., Flores, L., & Hilario, J. (2018). Clima laboral y satisfacción laboral del personal de la Estación Naval De Pucallpa, 2018.

*Revista de Investigación Científica* -, 3(2), 51-56. Obtenido de <https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/download/108/97/>

- Castillo, J., & Ruiz, L. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016*. Universidad Peruana Unión, Morales. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/663/Jhojan_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cercado, K., & Gonzales, K. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Da Camara, N., Dulewicz, V., & Higgs, M. (2015). Exploring the Relationship between Perceptions of Organizational Emotional Intelligence and Turnover Intentions amongst Employees: The Mediating Role of Organizational Commitment and Job Satisfaction. *New Ways of Studying Emotions in Organizations*, 11(1), 295-339. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/S1746-979120150000011012/full/html>
- Damián, H. (2017). *Análisis de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Electro Oriente S. A. Sede Iquitos periodo julio 2016*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4931/Henry\\_Tesis\\_Maestr%c3%ada\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4931/Henry_Tesis_Maestr%c3%ada_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, V. (2019). Influence of the questionnaire design in selfadministered surveys. *International Journal of Comparative Sociology*, 3(1), 115-121. Obtenido de <https://medcraveonline.com/SIJ/SIJ-03-00163.pdf>
- Espinoza, L., & Guerrero, S. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental 2019 – San Martín*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1998/Lizbeth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1998/Lizbeth_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Osinfor, Lima 2018*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23012/Fern%c3%a1ndez\\_VJLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23012/Fern%c3%a1ndez_VJLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ganan, B., Hauser, G., & Thomas, T. (2015). A correlational study investigating the relationship between the Fluidez en La Lectura Oral Lectura (IDEL FLO) and the





- Kim, H. (2019). Propensity Score Analysis in Non-Randomized Experimental Designs: An Overview and a Tutorial Using R Software. *New Directions for Child and Adolescent Development*. Obtenido de <https://booksc.xyz/book/77355172/024755>
- Kirilo, C., Abe, J., De Lima, L., Machi Lozano, L., Nogueira, M., De Oliveira, C., & Nakamatsu, K. (2018). Organizational Climate Assessment Using the Paraconsistent Decision Method. *Procedia Computer Science*, 131(1), 608-618. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050918306835>
- Lazo, M., & Lazo, A. (2018). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil. *Revista de Psicología*, 8(2), 63-79. Obtenido de <https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/134/130>
- Lee, X., Yang, B., & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: Taking early-career employees as an example. *Anales de Psicología*, 33(3), 697-707. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/318703467\\_The\\_influence\\_factors\\_of\\_job\\_satisfaction\\_and\\_its\\_relationship\\_with\\_turnover\\_intention\\_Taking\\_early-career\\_employees\\_as\\_an\\_example](https://www.researchgate.net/publication/318703467_The_influence_factors_of_job_satisfaction_and_its_relationship_with_turnover_intention_Taking_early-career_employees_as_an_example)
- Li, W., Chen, Y., Xiang, P., & Xie, X. (2017). Unit of Analysis: Impact of Silverman and Solmon's Article on Field-Based Intervention Research in Physical Education in the U.S.A. *Journal of Teaching in Physical Education*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/314716294\\_Unit\\_of\\_Analysis\\_Impact\\_of\\_Silverman\\_and\\_Solmon's\\_Article\\_on\\_Field-Based\\_Intervention\\_Research\\_in\\_Physical\\_Education\\_in\\_the\\_USA](https://www.researchgate.net/publication/314716294_Unit_of_Analysis_Impact_of_Silverman_and_Solmon's_Article_on_Field-Based_Intervention_Research_in_Physical_Education_in_the_USA)
- Martela, F., & Pessi, A. (2018). Significant Work Is About Self-Realization and Broader Purpose: Defining the Key Dimensions of Meaningful Work. *Frontiers in Psychology*, 9(363), 1-15. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/324008628\\_Significant\\_Work\\_Is\\_About\\_Self-Realization\\_and\\_Broader\\_Purpose\\_Defining\\_the\\_Key\\_Dimensions\\_of\\_Meaningful\\_Work](https://www.researchgate.net/publication/324008628_Significant_Work_Is_About_Self-Realization_and_Broader_Purpose_Defining_the_Key_Dimensions_of_Meaningful_Work)
- Martínez, J., González, D., Pereira, R., Bonamigo, R., & Bastos, J. (2016). Sampling: how to select participants in my research study? *Anais Brasileiros de Dermatologia*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4938277/>
- Mickson, M., Anlesinya, A., & Malcain, E. (2020). Mediation role of diversity climate on leadership and job satisfaction in the Ghanaian public sector. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 1(1), 1-22.

Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/WJEMSD-10-2019-0080/full/html>

- Montes, S. (20 de febrero de 2019). *Ocho de cada 10 personas en Colombia están insatisfechas en su empleo*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/ocho-de-cada-10-personas-estan-insatisfechas-en-su-empleo-2830069>
- Muñoz, M. (2018). *Relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa constructora inmobiliaria Rio Huallaga S.A.C.* Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1281/Richard\\_tesis\\_Bachiller\\_1-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1281/Richard_tesis_Bachiller_1-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navajas, V. D., & Casas, J. (2020). Comparing working conditions and job satisfaction in hospitality workers across Europe. *International Journal of Hospitality Management*, 90(1), 1-11. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0278431920301833>
- Ozturk, A. (2015). Organizational Climate, Effect of SelfLeadership Research and Development. *The Russian Academic Journal*, 3(2), 131-135. Obtenido de <https://es.booksc.org/ireader/50679467>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34. Obtenido de [https://www.academia.edu/36171465/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC](https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC)
- Pereda, M. (15 de noviembre de 2019). *Clima laboral negativo: repelente para el talento*. Obtenido de <https://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/clima-laboral-negativo-repelente-para-el-talento-5962>
- Platania, S., Santisi, G., Magnano, P., & Ramaci, T. (. (2015). Job Satisfaction and Organizational Well-Being Queried: A Comparison Between The Two Companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 191(1), 1436-1441. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281502666X>
- Raja, S., Madhavi, C., & Sankar, S. (2019). 1Influence of Organizational Climate on Employee Performance in Manufacturing Industry. *Suraj Punj Journal For Multidisciplinary Research*, 9(3), 146-157. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331902898\\_Influence\\_of\\_Organizational\\_Climate\\_on\\_Employee\\_Performance\\_in\\_Manufacturing\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/331902898_Influence_of_Organizational_Climate_on_Employee_Performance_in_Manufacturing_Industry)
- Salas, D. (2017). *Clima laboral en la empresa distribuidora y comercializadora de energía eléctrica Electro Sur Este S.A.A. Cusco – 2017*. Universidad Andina del

- Cusco, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1256/1/RESUMEN.pdf>
- Shaju, M., & Subhashini, D. (2017). A study on the impact of Job Satisfaction on Job Performance of Employees working in Automobile Industry, Punjab, India. *Journal of Management Research*, 9(1), 117-130. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/313334566\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Employees\\_working\\_in\\_Auto\\_mobile\\_Industry\\_Punjab\\_India](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Auto_mobile_Industry_Punjab_India)
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van, B., & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100(1), 67-77. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300143>
- Stalmašeková, N., Genzorová, T., & Corejova, T. (2017). Employee benefits as one of factors of work motivation. *International Conference Proceedings*, 1(1), 448-452. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/320493647\\_EMPLOYEE\\_BENEFITS\\_AS\\_ONE\\_OF\\_FACTORS\\_OF\\_WORK\\_MOTIVATION](https://www.researchgate.net/publication/320493647_EMPLOYEE_BENEFITS_AS_ONE_OF_FACTORS_OF_WORK_MOTIVATION)
- Tsai, C. (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 30(3), 373-392. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2092521214000583>
- Van Rijnsoever, F. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative. *PlosOne*. Obtenido de <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0181689&type=printable>
- Vikas, M., & Sulabh, S. (2017). Organisational climate: a conceptual perspective. *International Journal of Management*, 7(8), 276-293. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/325057614\\_Organisational\\_Climate\\_A\\_Conceptual\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_Climate_A_Conceptual_Perspective)
- Yip, C., Reena, L., & Leong, B. (2016). Legal and ethical issues in research. *Indian Journal of Anaesthesia*, 76-80. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/308133878\\_Legal\\_and\\_ethical\\_issues\\_in\\_research](https://www.researchgate.net/publication/308133878_Legal_and_ethical_issues_in_research)
- Zamanzadeh, V., Ghahramanian, A., Rassouli, M., Abbaszadeh, A., Alavi, H., & Nikanfar, A. (2015). Design and Implementation Content Validity Study: Development of an instrument for measuring Patient-Centered Communication. *International Journal of Caring Sciences*. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4484991/pdf/jcs-4-165.pdf>

Zumaeta, J. (20 de agosto de 2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>

## **ANEXOS**

## Anexo 01. Declaratoria de autenticidad (autores)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Nosotras, **SAAVEDRA LÓPEZ JUNET KATIANA** y **TRIGOZO ARMAS BIBY MASSIEL**, egresadas de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional del Programa académico Administración de la Universidad César Vallejo Tarapoto, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "**Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Empresa Electro Oriente Tarapoto 2020**", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 asumimos 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.

Tarapoto, 26 de febrero del 2021

|  |  |
|--|--|
| Apellidos y Nombres del Autor<br><b>Saavedra López Junet Katiana</b> |  |
| DNI: <b>76843913</b>   | Firma  |
| ORCID: <b>0000-0001-8615-9220</b>                                    |  |
| Apellidos y Nombres del Autor<br><b>Trigozo Armas Biby Massiel</b>   |  |
| DNI: <b>72633646</b>   | Firma  |
| ORCID: <b>0000-0001-7773-6815</b>                                    |  |

## Anexo 02. Declaratoria de autenticidad (asesor)




### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAZ VILVHEZ JOSÉ EBER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO filial Tarapoto, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis Titulada: "RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA ELECTRO ORIENTE - TARAPOTO 2020" del (los) autor (autores) BIBY MASSIEL TRIGOZO ARMAS Y JUNET KATIANA SAAVEDRA LÓPEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% 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 el trabajo de investigación / 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.

Tarapoto, 09 de Febrero de 2021

|   |   |
|---|---|
| Apellidos y Nombres del Asesor:<br>PAZ VILCHEZ, JOSE EBER |   |
| DNI<br>45791407   | Firma<br> |
| ORCID<br>0000-0002-1711-3795                              |   |



### Anexo 03. Matriz de operacionalización de variables

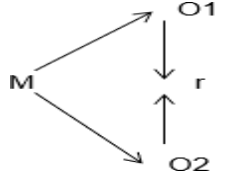
| Variables            | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensiones             | Indicadores   | Ítems |
|----------------------|--|--|-------------------------|---|-------|
| Clima organizacional | El clima organizacional es el medio ambiente humano y físico, por medio del cual se lleva a cabo las actividades cotidianas e influye en la satisfacción y productividad de los colaboradores (Belias et al, 2015) | Se define de forma operacional mediante las dimensiones de la escala de la perspectiva del clima organizacional, que son la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales (Huatita y Luza, 2018). | Realización personal    | Oportunidades de progreso<br>Interés en el empleado<br>Participación de los objetivos<br>Valorización por desempeños<br>Reconocimiento<br>Desarrollo del personal<br>Capacitación<br>Cumplimiento de logros<br>Compromiso<br>Nivel de logro<br>Factor clave | 1-10  |
|                      |  |  | Involucramiento laboral | Mejora continua<br>Tareas estimulantes<br>Servicios motivacionales<br>Definición estructural<br>Calidad de vida laboral<br>Logro laboral<br>Responsabilidad<br>Método de trabajo  | 11-20 |
|                      |  |  | Supervisión             | Seguimiento y control<br>Guía de trabajo<br>Definición de objetivos<br>Evaluación del trabajo<br>Trato justo<br>Superación de obstáculos<br>Procedimiento de labores  | 21-30 |
|                      |  |  | Comunicación            | Preparación<br>Interacción<br>Comunicación interna<br>Colaboración  | 31-40 |
|                      |  |  | Condiciones laborales   | Acceso de información<br>Fluidez de información<br>Relación con grupos  | 41-50 |

|                      |   |   |                                    |   |       |
|----------------------|---|---|------------------------------------|---|-------|
| Satisfacción laboral | La satisfacción laboral es el factor más considerable para comprender la motivación, efectividad, retención y desempeño del trabajador, ya que es un estado placentero y positivo como resultado del trabajo y las experiencias laborales (Shaju & Subhashini, 2017). | Se define de forma operacional teniendo en cuenta las dimensiones de la escala de opiniones sobre la satisfacción laboral, las cuales son significancia de la tarea, situaciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos (Bollet et al., 2018). | Significancia de la tarea          | Canales de comunicación<br>Trabajo adecuado<br>Control de recursos<br>Remuneración atractiva<br>Logro de objetivos<br>Tecnología<br>Remuneración del desempeño<br>Trabajo justo<br>, labor útil<br>Complacencia<br>Realización  | 1-8   |
|                      |   |   | Situaciones del trabajo            | Gusto por el trabajo<br>Bien con uno mismo<br>Gusto por la actividad<br>Distribución física<br>Ambiente confortable<br>Disgusto con el horario<br>Relación con el jefe<br>Comodidad del ambiente<br>Incomodidad con el horario<br>Ambiente físico<br>Comodidad para el desempeño<br>Valoración del esfuerzo | 9-17  |
|                      |   |   | Reconocimiento personal y/o social | Inadecuado trato<br>Toma de distancias<br>Percepción de tareas<br>Trabajo compartido<br>Limitación del trabajo  | 18-22 |
|                      |   |   | Beneficios económicos              | Sueldos bajos<br>Insatisfacción del salario<br>Sueldo aceptable<br>Sensación de explotación<br>Expectativas económicas  |       |

---

#### Anexo 04. Matriz de consistencia

| Problemas  | Objetivos  | Hipótesis  | Técnicas e instrumentos   |
|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?</p> <p><b>Problemas específicos</b><br/>¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?<br/>¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?<br/>¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?<br/>¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?<br/>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Hallar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Hallar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Hallar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Hallar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Hallar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.</p> | <p><b>Hipótesis general</b><br/>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b><br/>Existe una relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Existe una relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.<br/>Existe una relación significativa entre las</p> | <p style="text-align: center;"><b>Técnica</b><br/>Encuesta.</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b><br/>Cuestionario.</p> |

|   |   | condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa Electro Oriente Tarapoto 2020.   |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|---|---|--|-----------|-------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------|-------------|--------------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------|------------------------|------------------------------------|-----------------------|
| <b>Diseño de investigación</b>  | <b>Población y muestra</b>  | <b>Variables y dimensiones</b>   |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
| <p>Tipo básica<br/>Diseño no experimental<br/>Nivel correlacional</p>  <p><b>Donde:</b><br/>M = Muestra<br/>O<sub>1</sub> = Clima organizacional<br/>O<sub>2</sub> = Satisfacción laboral<br/>r = Relación</p> | <p><b>Población:</b><br/>La población fue la conformada por 68 colaboradores de la empresa Electro Oriente de Tarapoto</p> <p><b>Muestra:</b><br/>La muestra fue censal es decir los 68 colaboradores de la empresa Electro Oriente de Tarapoto</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5"><b>Clima organizacional</b></td> <td>Realización personal</td> </tr> <tr> <td>Involucramiento laboral</td> </tr> <tr> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Condiciones laborales</td> </tr> <tr> <td rowspan="4"><b>Satisfacción laboral</b></td> <td>Significancia de la tarea</td> </tr> <tr> <td>Situaciones de trabajo</td> </tr> <tr> <td>Reconocimiento personal y/o social</td> </tr> <tr> <td>Beneficios económicos</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | <b>Clima organizacional</b> | Realización personal | Involucramiento laboral | Supervisión | Comunicación | Condiciones laborales | <b>Satisfacción laboral</b> | Significancia de la tarea | Situaciones de trabajo | Reconocimiento personal y/o social | Beneficios económicos |
| Variables   | Dimensiones   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
| <b>Clima organizacional</b>   | Realización personal  |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Involucramiento laboral   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Supervisión   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Comunicación  |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Condiciones laborales   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
| <b>Satisfacción laboral</b>   | Significancia de la tarea   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Situaciones de trabajo  |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Reconocimiento personal y/o social  |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |
|   | Beneficios económicos   |  |           |             |                             |                      |                         |             |              |                       |                             |                           |                        |                                    |                       |

### Anexo 05. Matriz instrumental

| Variables            | Dimensiones             | Indicadores                    | Ítems  | Categorías   | Fuentes de información                                  | Instrumento  | Valoración estadística                   |
|----------------------|-------------------------|--------------------------------|--------|--|---|--|--|
| Clima organizacional | Realización personal    | Oportunidades de progreso      | 1-2    | Escala Likert:<br>Ninguna o nunca (1)<br>Poco (2)<br>Regular o algo (3)<br>Mucho (4)<br>Todo o siempre (5) | 68 trabajadores de la empresa Electro Oriente Tarapoto. | Escala de percepción del clima organizacional CL-SPC planteada por Palma (2004), | Prueba de correlación de Rho de Spearman |
|                      |                         | Interés en el empleado         | 3      |  |   |  |  |
|                      |                         | Participación de los objetivos | 4      |  |   |  |  |
|                      |                         | Valorización por desempeños    | 5      |  |   |  |  |
|                      |                         | Reconocimiento                 | 6      |  |   |  |  |
|                      |                         | Desarrollo del personal        | 7-8    |  |   |  |  |
|                      |                         | Capacitación                   | 9      |  |   |  |  |
|                      | Involucramiento laboral | Cumplimiento de logros         | 10     |  |   |  |  |
|                      |                         | Compromiso                     | 11     |  |   |  |  |
|                      |                         | Nivel de logro                 | 12     |  |   |  |  |
|                      |                         | Factor clave                   | 13     |  |   |  |  |
|                      |                         | Mejora continua                | 14     |  |   |  |  |
|                      |                         | Tareas estimulantes            | 15     |  |   |  |  |
|                      |                         | Servicios motivacionales       | 16     |  |   |  |  |
|                      | Supervisión             | Definición estructural         | 17,18  |  |   |  |  |
|                      |                         | Calidad de vida laboral        | 19, 20 |  |   |  |  |
|                      |                         | Logro laboral                  | 21     |  |   |  |  |
|                      |                         | Responsabilidad                | 22     |  |   |  |  |

|                        |                       |                          |        |  |  |  |  |
|------------------------|-----------------------|--------------------------|--------|--|--|--|--|
|                        |                       | Método de trabajo        | 23     |  |  |  |  |
|                        |                       | Seguimiento y control    | 24, 25 |  |  |  |  |
|                        |                       | Guía de trabajo          | 26     |  |  |  |  |
|                        |                       | Definición de objetivos  | 27     |  |  |  |  |
|                        |                       | Evaluación del trabajo   | 28,29  |  |  |  |  |
|                        |                       | Trato justo              | 30     |  |  |  |  |
|                        | Comunicación          | Superación de obstáculos | 31, 32 |  |  |  |  |
|                        |                       | Procedimiento de labores | 33, 34 |  |  |  |  |
|                        |                       | Preparación              | 35     |  |  |  |  |
|                        |                       | Interacción              | 36     |  |  |  |  |
|                        |                       | Comunicación interna     | 37, 38 |  |  |  |  |
|                        |                       | Colaboración             | 39, 40 |  |  |  |  |
|                        | Condiciones laborales | Acceso de información    | 41     |  |  |  |  |
|                        |                       | Fluidez de información   | 42     |  |  |  |  |
|                        |                       | Relación con grupos      | 43     |  |  |  |  |
|                        |                       | Canales de comunicación  | 44     |  |  |  |  |
|                        |                       | Trabajo adecuado         | 45     |  |  |  |  |
|                        |                       | Control de recursos      | 46     |  |  |  |  |
| Remuneración atractiva |                       | 47                       |        |  |  |  |  |
| Logro de objetivos     |                       | 48                       |        |  |  |  |  |

|                      |                                    |                             |    |  |  |  |  |
|----------------------|------------------------------------|-----------------------------|----|--|--|--|--|
|                      |                                    | Tecnología                  | 49 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Remuneración del desempeño  | 50 |  |  |  |  |
| Satisfacción laboral | Significancia de la tarea          | Trabajo justo               | 1  | Escala Likert:<br><br>(1) Total desacuerdo<br><br>(2) En desacuerdo<br><br>(3) Indeciso<br><br>(4) De acuerdo<br><br>(5) Total acuerdo | Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC planteada por Palma (2005) |  |  |
|                      |                                    | , labor útil                | 2  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Complacencia                | 3  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Realización                 | 4  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Gusto por el trabajo        | 5  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Bien con uno mismo          | 6  |  |  |  |  |
|                      | Situaciones del trabajo            | Gusto por la actividad      | 7  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Distribución física         | 8  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Ambiente confortable        | 9  |  |  |  |  |
|                      |                                    | Disgusto con el horario     | 10 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Relación con el jefe        | 11 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Comodidad del ambiente      | 12 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Incomodidad con el horario  | 13 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Ambiente físico             | 14 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Comodidad para el desempeño | 15 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Valoración del esfuerzo     | 16 |  |  |  |  |
|                      | Reconocimiento personal y/o social | Inadecuado trato            | 17 |  |  |  |  |
|                      |                                    | Toma de distancias          | 18 |  |  |  |  |

|  |                       |                            |        |  |  |  |  |
|--|-----------------------|----------------------------|--------|--|--|--|--|
|  |                       | Percepción de tareas       | 19     |  |  |  |  |
|  |                       | Trabajo compartido         | 20     |  |  |  |  |
|  |                       | Limitación del trabajo     | 21     |  |  |  |  |
|  | Beneficios económicos | Sueldos bajos              | 22     |  |  |  |  |
|  |                       | Insatisfacción del salario | 23     |  |  |  |  |
|  |                       | Sueldo aceptable           | 24     |  |  |  |  |
|  |                       | Sensación de explotación   | 25     |  |  |  |  |
|  |                       | Expectativas económicas    | 26, 27 |  |  |  |  |



## Anexo 06. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

Estimado colaborador: a continuación, encontrará un cuestionario para medir la percepción de Clima Organizacional en el centro laboral. Son cinco escalas. Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X), solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas. Gracias por su valioso tiempo.

---

**Edad:**

- a) De 25 a 35 años
- b) De 36 a 45 años
- c) De 46 a 55 años
- Divorciado
- d) Más de 56 años
- Conyugue

**Sexo:**

- a) Masculino
- b) Femenino

**Estado Civil:**

- a) Soltero
  - b) Casado
  - c)
  - d)
  - e) Viudo
- 

**Profesión:**.....

**Grado de Instrucción:**

- 1. Egresado
- 2. Bachiller
- 3. Titulado
- 4. Técnico
- 5. Técnico Titulado

**Tiempo que Labora en la Empresa:**

- 1. Menos de 6 meses
- 2. De 7 meses a 1 año
- 3. De 2 a 3 años
- 4. De 4 a 5 años
- 5. Más de 6 años

**Tipo de Contrato:**

- 1. Nombrado
- 2. Locación
- 3. CAS

|                           |                 |      |         |            |                |
|---------------------------|-----------------|------|---------|------------|----------------|
| <b>Escala de Medición</b> | Ninguna o nunca | Poco | Regular | Casi nunca | Todo o Siempre |
| Valoración                | 1               | 2    | 3       | Mucho      | 5              |

| <b>N</b> | <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|----------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
|          | <b>D.1 Realización Personal</b>   |          |          |          |          |          |
| 1        | Existen oportunidades de progresar en la institución.                               |          |          |          |          |          |
| 2        | El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.                                  |          |          |          |          |          |
| 3        | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.                 |          |          |          |          |          |
| 4        | Se valoran los altos niveles de desempeño.  |          |          |          |          |          |
| 5        | Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.                           |          |          |          |          |          |
| 6        | Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.            |          |          |          |          |          |
| 7        | Los jefes promueven la capacitación que se necesita.                                |          |          |          |          |          |
| 8        | La empresa promueve el desarrollo personal.   |          |          |          |          |          |
| 9        | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                         |          |          |          |          |          |
| 10       | Se reconocen los logros en el trabajo.  |          |          |          |          |          |
|          | <b>D.2 Involucramiento Laboral</b>  |          |          |          |          |          |
| 11       | Se siente comprometido con el éxito en la organización.                             |          |          |          |          |          |
| 12       | Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.                         |          |          |          |          |          |
| 13       | Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.           |          |          |          |          |          |
| 14       | Los trabajadores están comprometidos con la organización.                           |          |          |          |          |          |
| 15       | En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.                                   |          |          |          |          |          |
| 16       | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.   |          |          |          |          |          |
| 17       | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                     |          |          |          |          |          |
| 18       | Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. |          |          |          |          |          |
| 19       | Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.                       |          |          |          |          |          |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 20 | La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.       |  |  |  |  |  |
|    | <b>D.3 Supervisión</b>   |  |  |  |  |  |
| 21 | El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.       |  |  |  |  |  |
| 22 | En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.          |  |  |  |  |  |
| 23 | La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.              |  |  |  |  |  |
| 24 | Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.                 |  |  |  |  |  |
| 25 | Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                 |  |  |  |  |  |
| 26 | Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.   |  |  |  |  |  |
| 27 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                       |  |  |  |  |  |
| 28 | Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                        |  |  |  |  |  |
| 29 | El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.            |  |  |  |  |  |
| 30 | Existe un trato justo en la institución.                                     |  |  |  |  |  |
|    | <b>D.4 Comunicación</b>  |  |  |  |  |  |
| 31 | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. |  |  |  |  |  |
| 32 | En mi oficina, la información fluye adecuadamente.                           |  |  |  |  |  |
| 33 | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                     |  |  |  |  |  |
| 34 | Existen suficientes canales de comunicación.                                 |  |  |  |  |  |
| 35 | Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.                   |  |  |  |  |  |
| 36 | En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.                     |  |  |  |  |  |
| 37 | La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                   |  |  |  |  |  |
| 38 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                    |  |  |  |  |  |
| 39 | Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.              |  |  |  |  |  |
| 40 | Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.                |  |  |  |  |  |

|    | <b>D.5 Condiciones Laborales</b>   |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 41 | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.   |  |  |  |  |  |
| 42 | Los objetivos de trabajo son retadores.  |  |  |  |  |  |
| 43 | Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades. |  |  |  |  |  |
| 44 | El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.                            |  |  |  |  |  |
| 45 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.                     |  |  |  |  |  |
| 46 | Existe buena administración de los recursos.   |  |  |  |  |  |
| 47 | La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.                      |  |  |  |  |  |
| 48 | Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.                     |  |  |  |  |  |
| 49 | Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 50 | La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.                                     |  |  |  |  |  |

## Cuestionario sobre satisfacción laboral

Introducciones: Lee cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “x” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco. El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posibles.

|                           |                   |               |          |            |                |
|---------------------------|-------------------|---------------|----------|------------|----------------|
| <b>Escala de Medición</b> | Total, desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Total, acuerdo |
| Valoración                | 1                 | 2             | 3        | Mucho      | 5              |

| <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>D.1 Satisfacción de la Tarea</b>   |   |   |   |   |   |
| 1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         |   |   |   |   |   |
| 2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.                               |   |   |   |   |   |
| 3. Me siento útil con la labor que realizo.   |   |   |   |   |   |
| 4. Me complace los resultados de mi trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.                                      |   |   |   |   |   |
| 6. Me gusta el trabajo que realizo.   |   |   |   |   |   |
| 7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.                                      |   |   |   |   |   |
| 8. Me gusta la actividad que realizo.   |   |   |   |   |   |
| <b>D.2 situaciones del trabajo</b>  |   |   |   |   |   |
| 9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |   |   |   |   |   |
| 10. El ambiente donde trabajo es confortable.   |   |   |   |   |   |
| 11. Me disgusta mi horario.   |   |   |   |   |   |
| 12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.                           |   |   |   |   |   |
| 13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable                                   |   |   |   |   |   |
| 14. El horario de trabajo me resulta incómodo.  |   |   |   |   |   |
| 15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.                              |   |   |   |   |   |
| 16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.                |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.                     |  |  |  |  |  |
| <b>D.3 Reconocimiento Personal y/o Social</b>                               |  |  |  |  |  |
| 18. Siento que recibo “mal trato” de parte de la empresa.                   |  |  |  |  |  |
| 19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.          |  |  |  |  |  |
| 20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.           |  |  |  |  |  |
| 21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.          |  |  |  |  |  |
| 22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. |  |  |  |  |  |
| <b>D.4 Beneficios Económicos</b>  |  |  |  |  |  |
| 23. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo                         |  |  |  |  |  |
| 24. Me siento mal con lo que gano.  |  |  |  |  |  |
| 25. El sueldo que tengo es bastante aceptable                               |  |  |  |  |  |
| 26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.        |  |  |  |  |  |
| 27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.               |  |  |  |  |  |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E26 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |   |   |   |   |
| E27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |   |   |
| E28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |   |   |   |   |   |   |
| E29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |   |   |   |   |
| E30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |   |   |   |
| E31 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |   |   |   |
| E32 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |   |   |   |   |   |
| E33 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |   |   |   |
| E34 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |   |   |   |
| E35 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |   |   |   |
| E36 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |   |
| E37 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E38 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E39 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E40 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |   |   |   |
| E41 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |   |   |
| E42 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 |   |   |
| E43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |   |
| E44 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |   |   |   |
| E45 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |   |   |
| E46 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E47 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |
| E48 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |   |
| E49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 |   |   |   |
| E50 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| E51 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E52 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |   |
| E53 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| E54 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |   |   |



|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E55 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |   |   |   |   |   |   |
| E56 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |   |   |   |
| E57 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |   |   |
| E58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |   |   |
| E59 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |   |
| E60 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E61 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |   |   |
| E62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |
| E63 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| E64 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| E65 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| E66 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| E67 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 |   |
| E68 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

## Base de datos de satisfacción laboral

|     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E1  | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |   |
| E2  | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| E3  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| E4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 |   |
| E5  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |   |
| E6  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |   |
| E7  | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |   |
| E8  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |   |
| E9  | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |   |
| E10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| E11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 |   |
| E12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |   |
| E13 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 |   |
| E14 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| E15 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |
| E16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |
| E17 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |   |
| E18 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |   |
| E19 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |
| E20 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |   |
| E21 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |   |
| E22 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| E23 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |   |
| E24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |   |
| E25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 |   |
| E26 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 |   |
| E27 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |   |
| E28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 |   |
| E29 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 |   |
| E30 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| E31 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |   |
| E32 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |   |
| E33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |   |
| E34 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |   |
| E35 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |   |
| E36 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |   |

|      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E 37 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| E 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| E 39 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E 40 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| E 41 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| E 44 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E 45 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E 46 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| E 47 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| E 48 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| E 49 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| E 50 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| E 51 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| E 52 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| E 53 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E 54 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| E 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| E 56 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 |
| E 57 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| E 58 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| E 59 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| E 60 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| E 61 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| E 62 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| E 63 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| E 64 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| E 65 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| E 66 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| E 67 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| E 68 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |

## Anexo 08. Confiabilidad de instrumentos

### Variable clima organizacional

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |          |    |       |
|--|----------|----|-------|
|  |          | N  | %     |
| Casos                                    | Válido   | 68 | 100,0 |
|  | Excluido | 0  | ,0    |
|  | Total    | 68 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach                  | N de elementos |
| ,980                              | 50             |

| <b>Estadísticas de elemento</b> |        |                  |    |
|---------------------------------|--------|------------------|----|
|                                 | Media  | Desv. Desviación | N  |
| VAR00001                        | 2,2941 | ,69236           | 68 |
| VAR00002                        | 2,4706 | ,70118           | 68 |
| VAR00003                        | 2,5147 | ,70165           | 68 |
| VAR00004                        | 2,4706 | ,78170           | 68 |
| VAR00005                        | 2,3382 | ,76510           | 68 |
| VAR00006                        | 2,4559 | ,72140           | 68 |
| VAR00007                        | 2,4412 | ,67762           | 68 |
| VAR00008                        | 2,5147 | ,72261           | 68 |
| VAR00009                        | 2,4412 | ,81739           | 68 |
| VAR00010                        | 2,4118 | ,79617           | 68 |
| VAR00011                        | 2,4118 | ,81470           | 68 |
| VAR00012                        | 2,5147 | ,83742           | 68 |
| VAR00013                        | 2,5294 | ,78170           | 68 |
| VAR00014                        | 2,5147 | ,87234           | 68 |
| VAR00015                        | 2,3971 | ,75587           | 68 |
| VAR00016                        | 2,4706 | ,83703           | 68 |
| VAR00017                        | 2,4412 | ,76064           | 68 |
| VAR00018                        | 2,3676 | ,66701           | 68 |
| VAR00019                        | 2,3235 | ,60941           | 68 |

|          |        |        |    |
|----------|--------|--------|----|
| VAR00020 | 2,4412 | ,87045 | 68 |
| VAR00021 | 2,4559 | ,79988 | 68 |
| VAR00022 | 2,4706 | ,80057 | 68 |
| VAR00023 | 2,4559 | ,67876 | 68 |
| VAR00024 | 2,4559 | ,70040 | 68 |
| VAR00025 | 2,4559 | ,76165 | 68 |
| VAR00026 | 2,3676 | ,86222 | 68 |
| VAR00027 | 2,4412 | ,72033 | 68 |
| VAR00028 | 2,4265 | ,81618 | 68 |
| VAR00029 | 2,4706 | ,85467 | 68 |
| VAR00030 | 2,3824 | ,71298 | 68 |
| VAR00031 | 2,4265 | ,77875 | 68 |
| VAR00032 | 2,5441 | ,76165 | 68 |
| VAR00033 | 2,4559 | ,78100 | 68 |
| VAR00034 | 2,5588 | ,83545 | 68 |
| VAR00035 | 2,4706 | ,70118 | 68 |
| VAR00036 | 2,5735 | ,75934 | 68 |
| VAR00037 | 2,3971 | ,77536 | 68 |
| VAR00038 | 2,3971 | ,79438 | 68 |
| VAR00039 | 2,4559 | ,67876 | 68 |
| VAR00040 | 2,5735 | ,75934 | 68 |
| VAR00041 | 2,4412 | ,79892 | 68 |
| VAR00042 | 2,5147 | ,78213 | 68 |
| VAR00043 | 2,5735 | ,79769 | 68 |
| VAR00044 | 2,5735 | ,79769 | 68 |
| VAR00045 | 2,5441 | ,67876 | 68 |
| VAR00046 | 2,4265 | ,71896 | 68 |
| VAR00047 | 2,5441 | ,79988 | 68 |
| VAR00048 | 2,4706 | ,80057 | 68 |
| VAR00049 | 2,4853 | ,72261 | 68 |
| VAR00050 | 2,4559 | ,83637 | 68 |

**Variable Satisfacción laboral**

| <b>Resumen de procesamiento de casos</b> |          |    |       |
|--|----------|----|-------|
|  |          | N  | %     |
| Casos                                    | Válido   | 68 | 100,0 |
|  | Excluido | 0  | ,0    |
|  | Total    | 68 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

| <b>Estadísticas de fiabilidad</b> |                  |                  |                |
|-----------------------------------|------------------|------------------|----------------|
|                                   | Alfa de Cronbach |                  | N de elementos |
|                                   | ,965             |                  | 27             |
| <b>Estadísticas de elemento</b>   |                  |                  |                |
|                                   | Media            | Desv. Desviación | N              |
| VAR00051                          | 2,5588           | ,85313           | 68             |
| VAR00052                          | 2,6324           | ,86222           | 68             |
| VAR00053                          | 2,3824           | ,82912           | 68             |
| VAR00054                          | 2,6471           | ,78730           | 68             |
| VAR00055                          | 2,5882           | ,75775           | 68             |
| VAR00056                          | 2,5588           | ,76064           | 68             |
| VAR00057                          | 2,5000           | ,76295           | 68             |
| VAR00058                          | 2,6471           | ,82434           | 68             |
| VAR00059                          | 2,6176           | ,89825           | 68             |
| VAR00060                          | 2,5000           | ,87246           | 68             |
| VAR00061                          | 2,5882           | ,85055           | 68             |
| VAR00062                          | 2,6029           | ,75587           | 68             |
| VAR00063                          | 2,5147           | ,83742           | 68             |
| VAR00064                          | 2,4853           | ,76280           | 68             |
| VAR00065                          | 2,5000           | ,83755           | 68             |
| VAR00066                          | 2,5441           | ,81833           | 68             |
| VAR00067                          | 2,5441           | ,74180           | 68             |
| VAR00068                          | 2,5588           | ,87045           | 68             |
| VAR00069                          | 2,4853           | ,81940           | 68             |
| VAR00070                          | 2,5882           | ,79617           | 68             |
| VAR00071                          | 2,7206           | ,86120           | 68             |
| VAR00072                          | 2,4706           | ,78170           | 68             |
| VAR00073                          | 2,6765           | ,81847           | 68             |
| VAR00074                          | 2,5588           | ,85313           | 68             |
| VAR00075                          | 2,6176           | ,89825           | 68             |
| VAR00076                          | 2,5882           | ,77720           | 68             |
| VAR00077                          | 2,5294           | ,90555           | 68             |

## Anexo 09. Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2004)

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima Organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                      |   |   |   |    | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima Organizacional  |   |   |   |    | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional  |   |   |   |    | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 48 |   |

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

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2005)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|----------------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                               |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |    |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |   |   |   |   | x  |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | X |    |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | 48 |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Si es aplicable**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.8

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020



CONSEJO DE REGENTES  
CONSEJO DE REGENTES  
Señor personal y firma  
REG. C. 11.5



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto

Especialidad : Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional

Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2004)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                               |   |   |   |    | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b>   |   |   |   | X  |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b>   |   |   |   |    | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 47 |   |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020



Mg. Anita Gatica Vela  
REGUC. N° 13255

CORLAP Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Gatica Vela Anita  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2005)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                               |    |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |    |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |    |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |    |   |   |   | x |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |    |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | 48 |   |   |   |   |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable

---

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020




 M<sup>ra</sup>. Anita Gatica Vela  
 Sello profesional REGUC. N° 13255

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamano Saavedra Nicol Lisbeth

Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional

Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2004)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4  | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|----|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X  |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Clima Organizacional en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                      |   |   |   | X  |   |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Clima Organizacional  |   |   |   | X  |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |    | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |    | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |    | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X  |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Clima Organizacional  |   |   |   |    | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |    | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |    | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | 46 |   |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Si es aplicable

---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020



CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
Seminario de Investigación

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Cedamanos Saavedra Nicol Lisbeth  
 Institución donde labora : Instituto Superior Tecnológico Privado Ciro Alegría  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional  
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma(2005)

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|----|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |    |   |   | X |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Satisfacción Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                               |    |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |    |   |   |   | X |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |    |   |   | X |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |    |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |    |   |   |   | X |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |    |   |   |   | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Satisfacción Laboral</b>   |    |   |   |   | x |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |    |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |    |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   | 47 |   |   |   |   |

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

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

 Si es aplicable
 

---

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.7

Tarapoto, 28 de Diciembre de 2020




**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO CIRO ALEGRÍA**  
 CORUAD Lic. Mg. Nicol Cedamanos Saavedra  
 SEME pers. legal y jurídica

## Anexo 10. Autorización de Encuesta



|         |            |
|---------|------------|
| Código  | F-001      |
| Versión | 01         |
| Fecha   | 07.03.2013 |

Tarapoto, 30 de diciembre de 2020

GS - 4224 - 2020

Señoritas:  
**Junet Katiana Saavedra López**  
**Biby Massiel Trigozo Armas**  
**Ciudad.-**

Asunto: **AUTORIZACION ENCUESTA DE DATOS PARA DESARROLLO DE TESIS**

Ref. : **Carta N° 001-2020-JKSL/BMTA de fecha 17.12.2020**

Por medio del presente me dirijo a ustedes, para saludarle y darle respuesta al documento de la referencia, indicarles que mi despacho autoriza realizar la recolección de datos para el desarrollo de Tesis y una encuesta a los colaboradores de Electro Oriente S.A. Tarapoto sobre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Esperando contribuir y cumplan con el propósito a fin de la obtención de sus respectivos títulos profesional.

Atentamente,

  
**Ing. Bobnet Manrique Garcia**  
**Gerente Regional San Martín**  
**Electro Oriente S.A.**



cc. GSAH

Anexo 10. Fotos de Encuesta

