

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACION Y CONTROL DE LA PRODUCCION DE LOS SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA, CALLAO, 2021

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN:
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS**

AUTORES:

ARANDA TERREROS, LARRY DAVIES

CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8673-3245

GALLEGOS OROSCO, KATHERIN STEFANI

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0766-0218

JARA MORALES, LUCIA SOLAYS NELLY

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-2136-9291

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3123-6281

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

**LIMA, PERU
SETIEMBRE, 2021**

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo de investigación a nuestros padres por creer siempre en nosotros, a nuestro asesor de tesis por compartir sus conocimientos y acompañarnos en esta nueva experiencia para nosotros.

Agradecimiento

Damos gracias a Dios por brindarnos la oportunidad de lograr nuestra licenciatura, por tener a nuestra familia con nosotros en estos tiempos difíciles para el mundo y agradecemos a nosotros mismos porque gracias a todo este esfuerzo somos lo que somos como personas.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

La presente investigación se desarrolló tomando en cuenta el enfoque cuantitativo; investigación tipo básica de nivel correlacional; se entrevistó a una población conformada por 28 trabajadores de la oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina; se prescindió de utilizar muestra porque se trabajará abordando a toda la población, debido esto a la accesibilidad hacia población.

La recolección de datos se hizo con dos cuestionarios que contaron con ítems cerrados y con escala tipo Likert, los cuales se aplicaron a la población del estudio. Así mismo, ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de Juicio de expertos con veredicto aprobado por tres expertos. También se calculó su confiabilidad con la técnica Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,834 y 0,649 respectivamente en los cuestionarios para las variables clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente; lo cual indicó que los instrumentos fueron altamente confiables.

Se llegó a la conclusión que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. El coeficiente de correlación fue 0,700, lo cual indicó una correlación alta entre ambas variables.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, juicio de expertos, correlación.

Abstract

The objective of this research was to determine how the organizational climate is related to the job satisfaction of the collaborators of the Industrial Services of the Marina, Callao, 2021.

This research is developed taking into account the quantitative approach; basic type research of correlational level; A population made up of 28 workers from the Office of Planning and Control of the Production of Industrial Services of the Navy was interviewed; The use of a sample was dispensed with because the entire population will be approached, due to the accessibility to the population.

Data collection was done with two questionnaires that had closed items and a Likert-type scale, which were applied to the study population. Likewise, both questionnaires were subjected to the validity of Expert judgment with a verdict approved by three experts. Its reliability was also calculated with the Cronbach's Alpha technique; whose coefficients were 0.834 and 0.649 respectively in the questionnaires for the variables organizational climate and job satisfaction respectively; which indicated that the instruments were highly reliable.

It was concluded that the organizational climate is directly and significantly related to the job satisfaction of the collaborators of the Office of Planning and Control of the Production of the Industrial Services of the Marina, Callao, 2021. The correlation coefficient was 0.700, which indicated a high correlation between both variables.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, expert judgment, correlation.

Tabla de Contenidos

	Pág.
Caratula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de Contenido	vi
Lista de Tablas	x
Lista de figuras	xiii
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	3
1.2 Planteamiento del Problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4. Justificación e Importancia	7

1.5 Limitaciones	8
------------------	---

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes	9
------------------	---

2.1.1 Internacionales	9
-----------------------	---

2.1.2 Nacionales	15
------------------	----

2.2 Bases Teóricas	21
--------------------	----

2.2.1 Clima Organizacional	21
----------------------------	----

2.2.1.1 Teoría de clima organizacional	21
--	----

2.2.1.2 Concepto de Clima Organizacional	22
--	----

2.2.1.3 Importancia del clima organizacional	23
--	----

2.2.1.4 Consecuencias del clima organizacional	24
--	----

2.2.1.5 Tipos de clima organizacional	25
---------------------------------------	----

2.2.1.6 Dimensiones del clima organizacional	29
--	----

2.2.1.6.1 Remuneración	29
------------------------	----

2.2.1.6.2 Conflicto y cooperación	29
-----------------------------------	----

2.2.1.6.3 Motivación	31
----------------------	----

2.2.2 Satisfacción laboral	32
----------------------------	----

2.2.2.1 Teoría de satisfacción laboral	32
--	----

2.2.2.2 Concepto de satisfacción laboral	34
--	----

2.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral	35
--	----

2.2.2.4 Características de la satisfacción laboral	36
--	----

2.2.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral	37
2.2.2.5.1 Reconocimiento	37
2.2.2.5.2 Relación laboral	38
2.2.2.5.3 Beneficio laboral	39
2.4 Definición de Términos Básicos	40
Capítulo III: Metodología de la Investigación	
3.1 Enfoque de la investigación	42
3.2 Variables	42
3.2.1 Operaciones de las Variables	42
3.3 Hipótesis	45
3.3.1 Hipótesis general	45
3.3.2 Hipótesis específicas	45
3.4 Tipo de Investigación	46
3.5 Diseño de Investigación	46
3.6 Población y Muestra	47
3.6.1 Población	47
3.6.2 Muestra	47
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
Capítulo IV: Resultados	
4.1 Análisis de los Resultados	52
4.2 Discusión	88

Conclusiones	91
Recomendaciones	92
Referencias	
Apéndices	

Lista de tablas

Tabla 1. Los Cuatro Sistemas Administrativos	28
Tabla 2. Operacionalización de la variable 01: Clima organizacional	43
Tabla 3. Operacionalización de la Variable 02: Satisfacción Laboral	44
Tabla 4. Ficha Técnica del Cuestionario para la Variable Clima Organizacional	48
Tabla 5. Ficha Técnica del Cuestionario para la Variable Satisfacción Laboral	48
Tabla 6. Resumen del Veredicto de los Expertos	48
Tabla 7. Interpretación de los Coeficientes de Alfa de Cronbach	50
Tabla 8. Alfa de Cronbach para el Cuestionario de la Variable Clima Organizacional	50
Tabla 9. Alfa de Cronbach para el Cuestionario de la Variable Satisfacción Laboral	51
Tabla 10. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 01 de la Variable Clima Organizacional	52
Tabla 11. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 02 de la Variable Clima Organizacional	54
Tabla 12. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 03 de la Variable Clima Organizacional	55
Tabla 13. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 04 de la Variable Clima Organizacional	57
Tabla 14. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 05 de la Variable Clima Organizacional	58
Tabla 15. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 06 de la Variable Clima Organizacional	59
Tabla 16. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 07 de la Variable Clima Organizacional	60
Tabla 17. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 08 de la Variable Clima Organizacional	61
Tabla 18. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 09 de la Variable Clima Organizacional	62
Tabla 19. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 10 de la Variable Clima Organizacional	63
Tabla 20. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 11 de la Variable Clima Organizacional	64

Tabla 21. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 12 de la Variable Clima Organizacional	65
Tabla 22. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 01 de la Variable Satisfacción Laboral	66
Tabla 23. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 02 de la Variable Satisfacción Laboral	67
Tabla 24. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 03 de la Variable Satisfacción Laboral	69
Tabla 25. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 04 de la Variable Satisfacción Laboral	70
Tabla 26. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 05 de la Variable Satisfacción Laboral	72
Tabla 27. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 06 de la Variable Satisfacción Laboral	73
Tabla 28. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 07 de la Variable Satisfacción Laboral	74
Tabla 29. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 08 de la Variable Satisfacción Laboral	75
Tabla 30. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 09 de la Variable Satisfacción Laboral	76
Tabla 31. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 10 de la Variable Satisfacción Laboral	77
Tabla 32. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 11 de la Variable Satisfacción Laboral	78
Tabla 33. Tabla de Frecuencia para la Pregunta 12 de la Variable Satisfacción Laboral	79
Tabla 34. Prueba de Normalidad para las Variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	
Tabla 35. Prueba de Correlación de Pearson para las Variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral	83
Tabla 36. Prueba de Correlación de Pearson para la Variable Clima Organizacional y la Dimensión Relaciones Laborales	84
Tabla 37. Prueba de Correlación de Pearson para la variable Clima organizacional y la dimensión beneficio laboral	85

Tabla 38. Prueba de Correlación de Pearson para la variable Clima organizacional y la dimensión reconocimiento	86
Tabla 39. Valores para la Interpretación los Coeficientes de Correlación de Pearson	87

Lista de figuras

Figura 1. La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo	34
Figura 2. Gráfico de Barras de la Pregunta 01 de la Variable Clima Organizacional	53
Figura 3. Gráfico de Barras de la Pregunta 02 de la Variable Clima Organizacional	54
Figura 4. Gráfico de Barras de la Pregunta 03 de la Variable Clima Organizacional	56
Figura 5. Gráfico de Barras de la Pregunta 04 de la Variable Clima Organizacional	57
Figura 6. Gráfico de Barras de la Pregunta 05 de la Variable Clima Organizacional	58
Figura 7. Gráfico de Barras de la Pregunta 06 de la Variable Clima Organizacional	59
Figura 8. Gráfico de Barras de la Pregunta 07 de la Variable Clima Organizacional	60
Figura 9. Gráfico de Barras de la Pregunta 08 de la Variable Clima Organizacional	61
Figura 10. Gráfico de Barras de la Pregunta 09 de la Variable Clima Organizacional	62
Figura 11. Gráfico de Barras de la Pregunta 10 de la Variable Clima Organizacional	63
Figura 12. Gráfico de Barras de la Pregunta 11 de la Variable Clima Organizacional	64
Figura 13. Gráfico de Barras de la Pregunta 12 de la Variable Clima Organizacional	65
Figura 14. Gráfico de Barras de la Pregunta 01 de la Variable Satisfacción Laboral	67
Figura 15. Gráfico de Barras de la Pregunta 02 de la Variable Satisfacción Laboral	68
Figura 16. Gráfico de Barras de la Pregunta 03 de la Variable Satisfacción Laboral	69
Figura 17. Gráfico de Barras de la Pregunta 04 de la Variable Satisfacción Laboral	71
Figura 18. Gráfico de Barras de la Pregunta 05 de la Variable Satisfacción Laboral	72
Figura 19. Gráfico de Barras de la Pregunta 06 de la Variable Satisfacción Laboral	73
Figura 20. Gráfico de Barras de la Pregunta 07 de la Variable Satisfacción Laboral	74

Figura 21. Gráfico de Barras de la Pregunta 08 de la Variable Satisfacción Laboral	75
Figura 22. Gráfico de Barras de la Pregunta 09 de la Variable Satisfacción Laboral	76
Figura 23. Gráfico de Barras de la Pregunta 10 de la Variable Satisfacción Laboral	77
Figura 24. Gráfico de Barras de la Pregunta 11 de la Variable Satisfacción Laboral	78
Figura 25. Gráfico de Barras de la Pregunta 12 de la Variable Satisfacción Laboral	79
Figura 26. Gráfico Q-Q Normal de Clima Organizacional	81
Figura 27. Gráfico Q-Q Normal de Satisfacción Laboral	82

Introducción

En el presente trabajo de investigación se analiza como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de una organización. Así mismo evaluar la relación que tiene el clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral.

De acuerdo con Chiavenato (2009) no dice que “el clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes.” (p. 50). Justamente este grado de motivación lo podemos encontrar en la satisfacción laboral y las dimensiones estudiadas en la presente tesis.

La satisfacción laboral en los Servicios Industriales de la Marina va a depender del clima organizacional, en tal sentido presentamos la investigación estructurada en:

Capítulo I, encontraremos el Problema de Investigación comprendiendo la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

Capítulo II, encontraremos el Marco teórico presentando: antecedentes de investigaciones internacionales y nacionales, las bases teóricas y su definición de términos básicos.

Capítulo III, encontraremos la Metodología de la investigación que explica: enfoque de investigación, variables y su operacionalización, hipótesis, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, encontraremos los Resultados en el que comprende la exposición de análisis de los resultados, contrastación de hipótesis, discusión. Por último, las conclusiones, recomendaciones, así como referencias y apéndices.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

Desde años anteriores el centro de trabajo es considerado el segundo hogar de los colaboradores ya que se invierte ocho horas diarias de convivencia con los compañeros de trabajo. Debido a que las organizaciones son sistemas que cuentan con factores internos que pueden ser mejorados, es importante conocer el ambiente que existe dentro de una organización. Estos factores se pueden conocer mediante el clima organizacional, ya que al contar con un entorno agradable junto con un liderazgo efectivo, los colaboradores de una organización ayudan a lograr el cumplimiento de metas y objetivos. El análisis del clima organizacional permite localizar factores que afecten de manera positiva o negativa la productividad. Un buen clima organizacional es de gran importancia para lograr la satisfacción de los colaboradores y, por lo tanto, en su productividad. Tener un buen clima laboral es la clave para que una empresa aumente su productividad y tenga trabajadores eficientes, felices y leales.

Juárez (2012) menciona que:

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se le considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite, además, introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional. (p. 307).

La importancia de la satisfacción laboral radica en que ayuda a conocer cuáles son esos factores que pueden ser detonantes para que un empleado se vaya de tu compañía. Las organizaciones necesitan retener empleados talentosos para el crecimiento a largo plazo y alcanzar el éxito deseado. La satisfacción en el trabajo comparte múltiples beneficios la cual mejora el estado de ánimo, aumenta las oportunidades para el trabajo en grupo, permuta conocimiento y fomenta la comunicación. Estar satisfecho con el trabajo puede tener una importancia muy grande tanto para las organizaciones como para la vida de las personas, ello tiene un relación muy importante con el desempeño de la persona y con su compromiso con la organización ya que logra que su gente este mas satisfecha. Esto tiene una ventaja, por ejemplo, lograr atraer el mejor talento, además de retenerla, asimismo, tiende a quedarse más tiempo en la organización y tener un mayor compromiso.

Según García *et al.* (2007) mencionan que “la satisfacción laboral es un indicador de calidad del servicio y desarrollo organizacional; se define como la sensación que el individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen.” (p. 63).

Los Servicios Industriales de la Marina es una empresa estatal de derecho privado operada de acuerdo a la Política del Ministerio de Defensa, de la Comandancia General de la Marina y del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado; está ubicada en Avenida Contralmirante Mora 1102, Callao. Como astillero naval son herederos de una larga tradición que nació junto con la Marina de Guerra del Perú.

Los Servicios Industriales de la Marina le brinda a sus colaboradores todos los beneficios existentes en el sector privado como sueldo básico, sobretiempo, incentivos por trabajos de alto riesgo, compensación por tiempo de servicio, gratificación, aportes al Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial y seguro médico, pero a pesar de todo ello, existen problemáticas en el clima organizacional de la empresa y ello influye en el resultado de los indicadores de satisfacción de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina. Dentro de ello se tiene que no existe una nivelación salarial en base a las especialidades existentes, además, en ciertas áreas el jefe directo brinda permisos personales injustificados a sus colaboradores en momentos donde existe carga laboral, y ello produce incomodidad en el resto de colaboradores que de una u otra manera tienen que cubrir ese vacío para atender a los clientes internos de la empresa, así mismo, en ocasiones existe poca colaboración entre áreas usuarias, específicamente en la facilitación de información para poder cumplir con una actividad, pareciendo que fueran competidores y no equipos de trabajos con diferentes procesos que llevan al mismo objetivo principal y por último, la remuneración que tienen los trabajadores por especialidad son bajas en comparación del mercado.

Los conflictos entre los compañeros de una organización pueden generar murmuración, filtraciones de información y rivalidad en el puesto de trabajo; en el aspecto de salud generaría estrés, ansiedad, depresión hasta neurosis, esto conlleva a que el colaborador no cumpla con sus objetivos y metas laborales. Asimismo, el colaborador no se sentirá valorado en su empleo y en muchos casos este sentimiento es a consecuencia de estar muchos años en la organización y no recibir ninguna retribución, no necesariamente económica, también emocional. Cuando valoras

a un empleado también reconoces que crece la organización, en consecuencia un mal clima organizacional generaría, baja productividad, impuntualidad, actitudes negativas, ausentismo, desmotivación e incumplimiento de los objetivos de la empresa. Estos síntomas son frecuentes en aquellos climas labores insanos e incluso se podría considerar como un factor para el declive de la empresa.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

P.G.: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?

1.2.2 Problemas específicos

P.E.1: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?

P.E.2: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?

P.E.3: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

O.G.: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

O.E.1: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

O.E.2.: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

O.E.3.: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.4 Justificación e importancia

Debido al impacto del clima organizacional en el desempeño de las organizaciones, es vital su estudio de esta problemática para la organización.

De manera teórica, la investigación pretende contribuir como un aporte científico, considerando el tipo de organización del cual se va investigar, además, este trabajo final podrá ser usado por futuros tesis en sus investigaciones que tengan una problemática similar.

De manera práctica, esta investigación explicará al área de Recursos Humanos y la alta gerencia, la problemática que existe en relación al clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores. Asimismo, esta investigación puede ser consultada por empresas del mismo sector empresarial que enfrentan esta problemática.

De manera económica, esta investigación ayudará a la empresa a tomar decisiones en la cual influirá en la mejora de su productividad y en la obtención de resultados deseados el cual influirá positivamente tanto al empleador como el empleado.

1.5 Limitaciones

En estos tiempos de pandemia las limitaciones que encontró el equipo de trabajo fue en la búsqueda de información de fuentes primarias en bibliotecas públicas o de universidades, una forma de apoyo a sido las fuentes confiables en la *internet* ubicando libros, revistas o artículos digitales.

Otra limitación que se tuvo fue de poder realizar las encuestas de manera presencial por el tema del distanciamiento social pero gracias a la tecnología se pudo elaborar un formulario en *Google Drive* y poder compartirlo con los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción mediante el grupo de *WhatsApp* de la Oficina.

Y por último los integrantes de la tesis en condición de trabajadores y tesistas hemos tenido que administrar nuestro tiempo para cumplir con el cronograma de la presente investigación y con nuestras labores en la empresa donde cada uno trabaja.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Govea y Zúñiga (2020) realizaron un artículo de investigación para la revista digital *Investigacion&Negocios*, de título: El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. El objetivo principal fue determinar la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se realizó mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado para analizar el clima organizacional fue el cuestionario de *Work Environment Scale (WES)* de *Moos* compuesto por 90 ítems que integra factores como implicación, cohesión, apoyo, autonomía, organización, presión, claridad, control, innovación y comodidad; mientras que, para la satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall que consta de 15 interrogantes para medir la satisfacción intrínseca y extrínseca, el resultado principal fue que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa y para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. La conclusión general fue que se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

Esta investigación es de suma importancia ya que los autores del artículo de investigación tienen como objetivo determinar la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral la cual ello y sus resultados obtenidos con el uso de sus instrumentos ayuda a la

investigación presente a darle mayor credibilidad así mismo las variables utilizadas se asemejan a nuestra investigación obteniendo de esta relación un resultado positivo.

Meza (2017) realizó un artículo de investigación para la revista *Comunic@cción*, de título: Análisis en la percepción del género entre el clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México. El objetivo principal fue analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 490 trabajadores entre administradores y obreros, se calculó una muestra de un total de 192. Se realizó mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo y comparativo. Como herramienta para la recolección de datos, se adaptó un instrumento de dos autores. Para la satisfacción laboral se retomó el modelo propuesto por March y Simon dividiéndose en tres dimensiones: conformidad con el trabajo, relaciones laborales e identificación con el trabajo. En cuanto al clima organizacional se adaptó el instrumento psicológico-organizacional propuesto por Koys y Decottis el cual presenta 8 dimensiones siendo la autoridad, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, el resultado principal fue que de acuerdo a las investigaciones exponen que no hay diferencias en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional para hombres y mujeres dentro de la empresa analizada. La conclusión general fue que el elemento más importante para una organización debe ser el factor humano, a quien se le debe prestar la debida atención para mantener elevado su nivel emocional y de satisfacción, impidiendo que llegue a realizar actividades que se vuelvan monótonas y sin sentido.

Este artículo de investigación es un gran respaldo para la presente investigación ya que el estudio de sus variables quiere demostrar si existen diferencias en el impacto que tiene la relación de estas de acuerdo a la percepción del género. Este artículo nos demuestra que existe un nivel de equidad para hombres y mujeres respecto al clima y la satisfacción laboral la cual da mayor credibilidad a la presente investigación en relación al estudio de las variables.

García, Hernández, Villegas y Polo (2017) realizaron un artículo de investigación para la revista Internacional *Administración & Finanzas*, de título: Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. El objetivo principal fue presentar la relación de dos constructos y sus dimensiones particularmente el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una muestra de 255 empleados de tres empresas de servicios de Pachuca de Soto Hidalgo, México. Se realizó mediante una investigación no experimental de alcance cuantitativo, descriptivo, transversal, ex – post – facto, correlacional y explicativo, el instrumento utilizado de Brown y Leigh fue diseñado en el artículo para ser utilizado con la escala de Likert con sumativa de 5 posiciones, para la satisfacción laboral se utilizó el instrumento S21/26 de Meliá y fue diseñado en el artículo para ser utilizado con la escala de Likert y sumativa de 5 posiciones, el resultado principal fue que los empleados están más satisfechos con las oportunidades que les ofrece su trabajo y realizar aquello que les gusta y el decidir por sí mismo aspectos de su trabajo y están menos satisfechos con el cumplimiento de convenios laborales, con los incentivos económicos, así como con las negociaciones laborales y el salario además demuestra que existe una relación estadísticamente significativa positiva entre los factores de clima organizacional, con los factores de la variable

dependiente de satisfacción laboral, lo que implica que cuando los empleados perciben que existe un favorable clima organizacional se sienten más satisfechos laboralmente en la institución. La conclusión general fue que considerando la teoría de Herzberg que refiere que la satisfacción en el trabajo es función resultante de las actividades cargo, puede derivar en la insatisfacción, en el ambiente, en la supervisión, con los colegas y del contexto de la empresa en general y la teoría de Renis Likert con respecto al comportamiento de los trabajadores que es causado por las características administrativas y organizacionales. Es necesario propiciar que las actividades que estos realizan sean reconocidas para estar más satisfechos con la supervisión y participación en la organización.

Este artículo es de gran peso para la investigación presente, ya que muestra mediante los instrumentos de medición que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral van de la mano. Entre las conclusiones planteadas se ve que debe darse una cultura de evaluación para que así tengan un mejor clima organizacional para sus colaboradores.

Valdivieso (2018) realizó una tesis para obtener el título profesional de licenciada en Psicología Industrial, de título: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador, para la Universidad Central de Ecuador. El objetivo principal fue determinar si el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal de la Fundación Polinal Ecuador. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 19 empleados, número total de personas en la empresa, que ocupan cargos administrativos y operativos de toda la Fundación Polinal Ecuador. Se realizó mediante una investigación de un diseño no experimental de alcance descriptivo. El instrumento usado

para medir el clima organizacional fue el Test Edco en la cual propone una escala de medida ordinal, empleando un instrumento de 40 ítems, el cual corresponde a una escala de 7 dimensiones a ser evaluadas. Para medir la satisfacción laboral fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26 la cual es un nuevo instrumento para la medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales. Pertenece a una familia de 45 cuestionarios para la medición de la satisfacción laboral desarrollados con diversos propósitos específicos e interrelacionados entre sí. Ofrece una medida sencilla de bajo coste, con un nivel de fiabilidad y validez propia de los cuestionarios con 26 ítems, el resultado principal fue que reflejó una directa relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con lo que se comprueba que a mediano clima organizacional mayor satisfacción laboral. La conclusión general fue que una vez determinado el clima organizacional mantiene una relación poco favorable con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador, comprobando la hipótesis que a menor nivel de clima organizacional mayor satisfacción laboral en los empleados dentro de la empresa.

La investigación del tesista es un buen aporte para los antecedentes de la investigación presente, se ve como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los trabajadores mediante mecanismos de buen liderazgo además el tener remuneraciones acordes al mercado se tendrá a colaboradores satisfechos y con mejor productividad para con la empresa.

Noboa, Barrera y Rojas (2018) realizaron un artículo de investigación para la revista científica *Ecociencia*, de título: Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. El objetivo principal fue establecer cómo se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana del sector de la

construcción. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativa, se utilizó la población de 250 trabajadores de una empresa del sector de la construcción en Ecuador, se realizó mediante una investigación no experimental de alcance cuantitativo y correlacional, en esta investigación se aplicaron dos instrumentos. El cuestionario de clima organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Minnesota, versión corta (MSQ). La correlación lineal permite comprender la relación entre dos variables. Cuando se pretende analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral, obtuvieron la media por dimensión y tuvieron una nube de puntos que indicaría el tipo de relación existente entre ambas variables, el resultado principal fue que los empleados deben sentirse satisfechos con factores relacionados con las relaciones entre miembros, y las relaciones con la gerencia demostrando así que un buen liderazgo influye en la satisfacción si este afecta el clima, en el cual los trabajadores desempeñan sus funciones. La conclusión general fue que el clima se centra en la empresa y la gestión de la misma para crear su ambiente laboral, mientras que satisfacción laboral, es la imagen que tiene el colaborador sobre la empresa según su experiencia en el trabajo. La entidad encargada de generar un buen clima hacia sus trabajadores es la empresa, generando satisfacción laboral a sus trabajadores.

Este artículo de investigación es de suma importancia para la presente investigación ya que dicho artículo tuvo el propósito de establecer como se vincula el clima organizacional y la satisfacción laboral y mediante sus instrumentos utilizados demuestran que hay una relación positiva entre ambas variables dándole mayor credibilidad a la investigación.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Araujo y Caballero (2017) realizaron una tesis para obtener el título profesional de licenciadas en Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión de Ñaña, de título: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas Castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016. El objetivo principal fue determinar la relación entre clima organización y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 450 trabajadores que se encargan de pelar la castaña en la ciudad de Puerto Maldonado del departamento de Madre de Dios. Se realizó mediante una investigación de un modelo no experimental de alcance descriptivo y correlacional. Para diagnosticar el clima organizacional se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado en una experiencia anterior. El instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral del usuario interno del hospital es el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró de la Universidad de Valencia, el resultado principal fue que se encontró fue que el 23.6% de los trabajadores tiene un nivel promedio en el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento, mientras que un 16.3% percibe un nivel alto en ambas variables y un 15.9% tienen un nivel bajo en el clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento. Esto indica que mientras el clima organizacional mejore la satisfacción con el reconocimiento también mejorará. La conclusión general fue que existe una relación entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción laboral

con un coeficiente de correlación de 63.426 y un valor p valor igual a 0,000 (p valor < 0.05), lo cual se asevera en otros trabajos de investigación de diferentes sectores y países.

Esta investigación se considera un aporte importante a la presente investigación ya que cumple con el objetivo de describir y relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en una organización, viendo así que varias de nuestras dimensiones coinciden con esta tesis siendo así un aporte de mayor peso a la investigación presente.

Calderón (2017) realizó una tesis para obtener el título profesional de la Universidad César Vallejo, de título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistema de Información de SUNAT, 2017. El objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017, la metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 435 colaboradores y se determinó una muestra de 166 colaboradores de las gerencias informáticas de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, Se realizó mediante una investigación de un modelo no experimental de alcance descriptivo y correlacional. El instrumento utilizado para recoger datos del variable clima organizacional fue un cuestionario de 50 ítems de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) y para recoger los datos de la variable satisfacción laboral fue un cuestionario de 36 ítems de Sonia Palma SL-SP (1999). El resultado principal fue que se ha demostrado a través del Rho de Spearman (prueba no paramétrica) = 0.978 la presencia de una alta y estadísticamente significativa correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017, siendo el índice de correlación 97.8%. La

relación confirma que a medida que el clima organizacional es bueno, la satisfacción laboral será buena en la misma dirección. En ese sentido, se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. La conclusión general fue que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017. El Coeficiente de Correlación (Rho) de Spearman de 0.978 confirma un alto grado de asociación entre estas variables.

La investigación del tesista es un gran aporte para el estudio de la variable independiente y dependiente de la investigación presente ya que nos demuestra que la relación de ambas variables confirma que a medida que el clima organizacional sea buena, la satisfacción laboral será buena en la misma dirección además ver que esta relación se puede reflejar en entidad públicas y privadas.

Vallejos (2017) realizó una tesis para obtener la maestría en gestión de los servicios de la Salud en la universidad César Vallejo de título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín De Porres 2017. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 119 trabajadores correspondientes a la Microred de Salud San Martín de Porres en el 2017. Se realizó mediante una investigación no experimental de alcance descriptivo, El instrumento utilizado para analizar el clima organizacional fue el cuestionario EDCO de Acero,

Echevarri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (2008), para la satisfacción laboral se el cuestionario de Satisfacción Laboral del MINSA (2011), el resultado principal fue que la satisfacción laboral en un nivel bajo el 27.7% del personal percibe un clima organizacional deteriorado, por otro lado, la satisfacción laboral en un nivel media, el 20.2% del personal percibe un clima organizacional regular. Así mismo, la satisfacción laboral en un nivel alto, el 12.6% del personal percibe un clima organizacional aceptable. La conclusión general fue que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017; siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000<0.01$ (altamente significativo), se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

El trabajo de investigación del tesista brinda un respaldo en base a la afirmación de que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una entidad pública, esta alta relación de las variables respaldara eficazmente la presente investigación.

Morales (2016) realizó una tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración de la Universidad César Vallejo, de título: Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo en el año 2016. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 977 miembros de la Municipalidad Provincial de Trujillo con una muestra con una muestra de 276 miembros. Se realizó mediante una investigación de un modelo no experimental de alcance correlacional. El

instrumento de recolección de datos para medir el Clima Organizacional fue el Cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991) y para medir la Satisfacción Laboral fue Cuestionario de Satisfacción Laboral S/10/12 adaptado de Meliá y Peiró (1998), el resultado principal fue que la mayoría de los indicadores que corresponden a Clima Organizacional presentaron un nivel Bueno y Regular, sin embargo existen 3 indicadores que presentaron un nivel Malo, entre los cuales se tiene: Independencia con un nivel de 1.28, Posición sobrecargada 2.33 y Distribución de la carga de trabajo con un nivel de 2.36 y los indicadores pertenecientes a la variable Satisfacción Laboral se encuentran en un nivel Media y Alta, siendo el promedio más alto de 4.16, que corresponde a Saneamiento. La conclusión general fue que preservar un clima organizacional propicio u óptimo generaría una mejora en la calidad de vida laboral en los trabajadores de la organización y, por consiguiente, un perfeccionamiento vital en función al servicio brindado a la población.

Esta investigación se considera un aporte importante a la presente investigación ya que nos demuestra que existe una relación altamente significativa entre las dos variables en una municipalidad, la cual es un gran respaldo para la presente investigación que cuenta con las mismas variables de estudio.

Jara, Villalba y Díaz (2020) realizaron una tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración y gestión de empresas de la Universidad Peruana de las Américas, de título: El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018. El objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018. La metodología aplicada fue

de enfoque cuantitativo, se utilizó una población de 40 personas, no se sacó una muestra al tener una pequeña cantidad en la población que se tomó. Se realizó mediante una investigación de un modelo no experimental de alcance correlacional. Se realizaron dos cuestionarios, uno para cada variable, el primer cuestionario, el primero constó de 20 preguntas y para el segundo cuestionario se contó con 10 preguntas, cada uno de los cuestionarios se basó teniendo en cuenta las 46 dimensiones e indicadores de las variables, mediante ellos se pudo generalizar y analizar la información. De acuerdo Córdova (2018) el cuestionario es un conjunto de interrogantes o ítems elaborados para la generación de la información necesaria con el propósito de alcanzar las metas de la investigación, el resultado principal fue que de la tabla cruzada o tabulación contingencial de los niveles de percepción (alto medio y bajo) para las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Destacando los valores de mayor porcentaje la tendencia, cuando el nivel de clima organizacional es bajo indica una satisfacción laboral baja representado por un 27,5%; cuando el nivel de clima organizacional es medio ocurre una satisfacción laboral baja representado por un 15%; y cuando el nivel de clima organizacional es alto indica una satisfacción laboral alta, representado por un 20%. Esta tendencia lo confirma en la prueba de hipótesis general. La conclusión general fue que se encontró que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, esto demuestra que en la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa no se le está dando suficiente autonomía a los trabajadores para asumir responsabilidades y tomar decisiones, de la misma manera la estructura organizacional no permite una adecuada comunicación entre trabajadores y superiores, lo cual los niveles de apoyo

se ven mermados al no obtener la reciprocidad que los trabajadores esperan, lo cual disminuye el nivel de satisfacción del personal.

Esta investigación se considera importante ya que cuenta con el mismo objetivo de la presente investigación que es determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, esta y la presente investigación tiene distinta población de estudio pero sus resultados brindarán un mayor peso a las variables estudiadas.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Teoría de clima organizacional.

De acuerdo con Sandoval (2004) señala que:

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales. (p. 86).

Este es el argumento de Brunet (2004, citado en Edel *et al.*, 2007) en el que menciona que la definición que se tiene del clima organizacional guarda una mezcla de dos pensamientos o

teorías de distintas escuelas. Por un lado tenemos la escuela de Gestalt y por otro lado la escuela funcionalista.

La escuela de Gestalt está enfocada en la organización perceptual donde se entiende que el todo es diferente a la suma de sus partes. Esta corriente cuenta con dos principios fundamentales, captar el orden de las cosas tal y como éstas existen en el mundo y crear un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel de pensamiento.

La escuela funcionalista está enfocada en el pensamiento y comportamiento de un individuo y se sujeta al ambiente de trabajo y sus diferencias individuales, esto conlleva a que el colaborador se adapte a su medio.

Estas teorías se enfocan en las funciones, normas y derechos regidos dentro de una organización, obteniendo así un buen clima laboral.

2.2.1.2 Concepto de Clima Organizacional.

Este es el argumento de Méndez (2006 citado en García, 2009) en el cual “define el clima organizacional como el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.” (p. 45).

Según Chiavenato (2009) menciona que:

El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional; es decir, a los aspectos

de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero. (p. 50).

De acuerdo a las definiciones de los autores nos habla que el trabajador se caracteriza por su comportamiento, cultura, pensamiento y creencias, logrando un buen clima organizacional beneficioso para la organización.

2.2.1.3 Importancia del clima organizacional.

Este es el argumento de Dessler (1976, citado en García 2009) en el que menciona que:

La importancia del concepto de clima está en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los trabajadores. Es por ello, que su definición se basa en el enfoque objetivo de Forehand y Gilmer (1964) que plantea el clima como el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (p. 46).

Según Vargas (2014) menciona que el clima organizacional es de suma importancia para la organización ya que permite un buen trabajo en equipo, da sentido de pertenencia a los colaboradores de una organización y logra el cumplimiento de las metas propuestas.

Se entiende que la Importancia del Clima Organizacional es mantener un buen vínculo entre el colaborador y la organización, para así cumplir sus objetivos trazados.

2.2.1.4 Consecuencias del clima organizacional.

Según Soberanes y de la Fuente (2009) el clima organizacional tienen consecuencias positivas o negativas y esto va depender del nivel de clima existente en una organización. Se debe tener en cuenta que ello está en base de la percepción de los colaboradores de la organización.

Como consecuencias positivas tenemos el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la baja rotación, la satisfacción, la adaptación y la innovación entre otras consecuencias. Lo que es respecto a las consecuencias negativas tenemos la inadaptación, la alta rotación, el ausentismo, la poca innovación, la baja productividad entre otras.

Según Camacho y Mayorga (2017) mencionan que en una organización el clima laboral puede traer consigo consecuencias positivas y negativas, este último son muchas veces promovidos por la misma organización de manera inconsciente lo que llevaría a perjudicarse a sí mismas.

En una manera de buscar aumentar la productividad las organizaciones recogen ciertas medidas flexibles como por ejemplo el contrato a tiempo parcial, buscar colaboradores que cumplan múltiples funciones, reducir la remuneración para obtener mayor utilidad, así mismo invertir poco en materiales y áreas de trabajo de sus colaboradores. Esta precariedad influye en la salud mental del colaborador y finalmente en el clima organizacional.

Las definiciones de los dos autores lleva a la conclusión que un mismo trabajador o empleador puede influir en las consecuencias positivas o negativas dentro de la organización.

2.2.1.5 Tipos de clima organizacional.

Según Brunet (1987) menciona que Likert determina dos tipos de clima organizacional. El primer tipo de clima es el de tipo autoritario el cual está dividido en dos sistemas.

El primer sistema es el Autoritarismo Explotador en el cual la gerencia no le brinda la confianza necesaria a sus trabajadores, Solamente la alta gerencia es la que toma las decisiones y los objetivos de la organización. Los colaboradores tienen un ambiente laboral basado en amenazas, miedo, castigos y solo en ocasiones los colaboradores reciben recompensa. Este sistema se desarrolla en una organización netamente informal.

El segundo sistema es el autoritarismo paternalista donde la alta gerencia tiene una confianza condescendiente, en un buen sentido tiene el deseo de acomodarse a la voluntad de sus colaboradores pero en un sentido negativo es una amabilidad forzada producto de un sentimiento de superioridad hacia ellos y así mismo los colaboradores interactúan con precaución con la alta gerencia; solo en ocasiones al nivel intermedio o superior se le delega tomar decisiones pero gran parte de las decisiones la toma la alta gerencia. La organización para incentivar a sus colaboradores brinda recompensas y castigos. La alta gerencia se muestra como un buen ambiente de trabajo estructurado pero en realidad juega mucho con las necesidades sociales de los colaboradores.

El segundo tipo de clima es el clima de tipo participativo el cual se divide en dos sistemas.

El tercer sistema es el consultivo en el cual la alta gerencia tiene una mayor confianza con sus colaboradores, las decisiones son tomadas por la alta gerencia pero también escuchan las ideas de los niveles intermedios e inferiores, la comunicación fluye de los altos mandos de la organización hacia los más bajos. Algún hecho o acontecimiento, las recompensas o los castigos son utilizados para motivar a los colaboradores. Existe una interacción entre la alta gerencia y los niveles inferiores. Este sistema cuenta con un ambiente dinámico donde la administración busca alcanzar objetivos.

En el cuarto sistema llamado participación en grupo la alta gerencia tiene una alta confianza con sus colaboradores. El proceso de toma de decisiones se hace en base de todas las ideas propuestas por todos los niveles, existe una comunicación ascendente, descendente o lateral. La forma que tiene la alta gerencia para motivar a sus colaboradores es en base a la participación, por el cumplimiento de los objetivos deseados, por la mejora de los procesos productivos y por la evaluación del rendimiento en base a los objetivos que están establecidos en un planeamiento estratégico. En este sistema la organización trabaja como equipo y no como grupo.

Según Chiavenato (2009) menciona que:

Para analizar y comparar las distintas formas como las organizaciones administran a sus participantes, Likert adoptó un interesante modelo comparativo al que denominó sistemas de administración. La acción administrativa asume distintas características que dependen de las condiciones internas y externas de la empresa. Esto significa que la acción administrativa nunca es igual en todas las empresas,

sino que varía de acuerdo con una infinidad de variables. Para Likert no existe una política de administración válida para todas las situaciones y ocasiones posibles. Para simplificar la metodología de Likert, utilizaremos sólo cuatro variables organizacionales: proceso de toma de decisiones, sistema de comunicación, relación interpersonal y sistemas de recompensas y de sanciones, como medios para la motivación del personal. (p. 91).

En resumen, los cuatro sistemas de Likert se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1

Los Cuatro Sistemas Administrativos

Variables	Sistema 1	Sistema 2	Sistema 3	Sistema 4
Comparativas	Autoritario Coercitivo	Autoritario Benevolente	Consultivo	Participativo
Proceso de Toma de Decisiones	Totalmente centrado en la cúpula de la organización, que monopoliza las decisiones.	Centralización en la cúpula, pero permite una pequeña delegación de decisiones sencillas y rutinarias.	Consulta a los niveles inferiores, permite delegación y participación de las personas.	Totalmente delegado y descentralizado. La cúpula define políticas y controla resultados.
Sistema de Comunicación	Muy precario. Sólo comunicaciones verticales, descendentes, de órdenes.	Relativamente precario. Prevalece la comunicación vertical descendente sobre la ascendente.	Se facilita el flujo de comunicación vertical (ascendente/descendente) y horizontal.	La comunicación es vital para el éxito de la empresa. La información se comparte por completo.
Relaciones Interpersonales	Los contactos entre personas provocan desconfianza. La organización informal está prohibida y se considera perjudicial. Los puestos aíslan a las personas.	Se toleran con alguna condescendencia. La organización informal es incipiente y se considera una amenaza para la empresa.	Se deposita en las personas una confianza relativa. La empresa fomenta la organización informal. Trabajo en equipo o en grupos esporádicos.	Trabajo en equipo. La formación de grupos informales es importante. Confianza mutua, participación y compromiso grupal.
Sistema de Recompensas	Centrado en sanciones y medidas disciplinarias. Obediencia estricta a los reglamentos internos. Raras recompensas materiales.	Centrado en sanciones y en medidas disciplinarias de manera menos arbitraria. Recompensas salariales más frecuentes. Raras recompensas sociales.	Centrado en las recompensas materiales (sobre todo salarios). Recompensas sociales ocasionales. Raras sanciones o castigos.	Centrado en las recompensas sociales. Recompensas materiales y salariales frecuentes. Raras sanciones y cuando se presentan, se deciden por los grupos.

Nota: Obtenido de Chiavenato (2019).

De acuerdo a lo expuesto por los autores los tipos del clima organizacional habla sobre la alta confianza que puede llegar a tener el colaborador con el empleador, generando una estabilidad emocional y laboral, obteniendo un mayor crecimiento dentro de la organización.

2.2.1.6 Dimensiones del clima organizacional.

2.2.1.6.1 Remuneración.

Según Chiavenato (2009) menciona que:

La remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata, básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. La remuneración económica puede ser directa o indirecta. (p. 234).

Según Sandoval (2004) menciona que Litwin y Stringer resaltan que la remuneración es una de las seis dimensiones del clima organizacional en la cual se desea ver la sensación de igualdad en la remuneración de las labores realizadas por los colaboradores de una organización en base al cumplimiento de sus objetivos.

Se entiende entonces que las remuneraciones son un pacto entre el colaborador y el empleador de acuerdo a las funciones que alcance a realizar y cumplir durante el tiempo establecido.

2.2.1.6.2 Conflicto y cooperación.

Según Sandoval (2004) manifiesta que la dimensión Conflicto y cooperación fue desarrollada por Prichard y Karasick para medir su instrumento de medición del clima

organizacional, esta dimensión relaciona el nivel de colaboración que se observa entre los colaboradores en el día a día de sus labores teniendo en cuenta el apoyo humano y material que reciban.

Según Chiavenato (2009) menciona que:

El conflicto y la cooperación forman parte de la vida de las organizaciones. Las teorías recientes de la organización dedican atención a los dos, y hoy se considera que la cooperación y el conflicto son aspectos de la actividad social, o, más bien, dos caras de la misma moneda. En la práctica están ineludiblemente ligados, de modo que la resolución del conflicto se entiende mejor como una fase del esquema conflicto-cooperación y no como una resolución final del conflicto.

Conflicto significa la existencia de ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden chocar. Siempre que se habla de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia y armonía se debe recordar que esas palabras suponen la existencia o inminencia de sus contrarios, como desacuerdo, desaprobación, disensión, infracción, incongruencia, disenso, inconsistencia, oposición, y ello significa conflicto.

Así como las fuentes de cooperación residen en las semejanzas, reales o supuestas, de intereses de individuos y organizaciones, de igual manera las fuentes de conflictos se encuentran en algún grado de divergencia, real o supuesta, de los intereses. (p. 298).

En conclusión los autores quieren decir que el conflicto y la cooperación son las actitudes negativas y positivas que llevan a la colaboración o no entre los colaboradores para el bien del clima organizacional de una organización.

2.2.1.6.3 Motivación.

Según Chiavenato (2009) menciona que:

La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del CO. A pesar de la enorme importancia de la motivación, resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil de aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. La palabra motivación proviene del latín *movere*, que significa mover. Algunos autores se concentran en ciertos factores que estimulan y dirigen las acciones de las personas. Otros señalan metas a alcanzar. Otros más afirman que la motivación es la manera de incitar un comportamiento, imbuirle energía, mantenerlo y dirigirlo, así como el tipo de reacción subjetiva que se presenta cuando todo ello ocurre. (p. 236).

Según Robbins y Judge (2009) mencionan que la motivación:

Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación. Es cierto que algunos individuos, como Chris Gardner, parecen estar dirigidos al triunfo. Pero el mismo estudiante que encuentra difícil leer un libro de texto por más de 20 minutos devora el de Harry Potter en un día. Para este estudiante, el cambio en la

motivación lo genera la situación. Entonces, conforme analicemos el concepto de la motivación recuerde que el nivel de ésta varía tanto entre los individuos como en uno solo, en momentos diferentes.

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo. Si bien la motivación en general se refiere al esfuerzo para lograr cualquier objetivo, nosotros nos limitaremos a los objetivos organizacionales, con objeto de reflejar nuestro interés particular en el comportamiento relacionado con el trabajo. (p. 175).

Según las definiciones de los autores la motivación son las ganas y esfuerzo que pone cada trabajador al realizar sus labores cotidianas, ya que eso conlleva a que el colaborador tenga un reconocimiento en la organización.

2.2.2 Satisfacción laboral

2.2.2.1 Teoría de satisfacción laboral.

Según Bonillo y Nieto (2002) menciona que de acuerdo a la visión de Maslow podemos decir que encontramos la satisfacción laboral cuando logramos cubrir nuestras necesidades y esto lo podemos obtener por medio del trabajo y su entorno. La teoría de Maslow cuenta con cinco niveles de manera escalonada con una menor y mayor consideración. La primera categoría es la fisiológica la cual está relacionada con la supervivencia del ser humano, la segunda es la de seguridad la cual está relacionada con la búsqueda de estabilidad en la vida y el trabajo, la tercera es la social donde se busca un buen vínculo de amistad e interacción con las demás personas, la

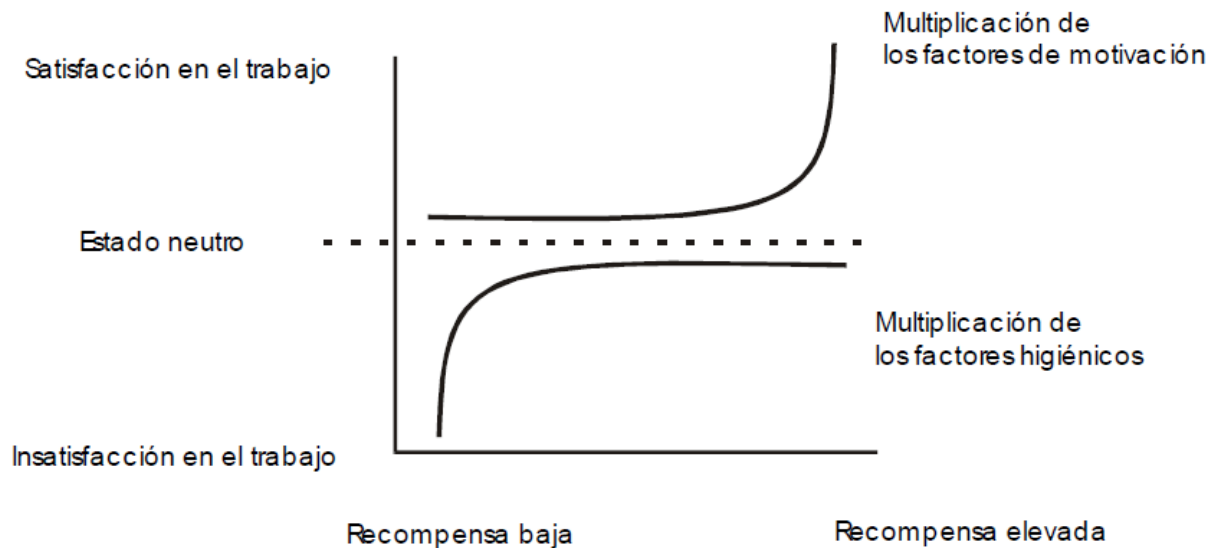
cuarta es de estima donde buscamos el reconocimiento de nuestro trabajo y por último la de autorrealización donde se tiene la necesidad de desarrollar todo nuestro potencial humano.

Según Caballero (2002) menciona que Herzberg aplica La teoría de los dos factores la cual:

Establece que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo viene a decir que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro). (p. 6).

Figura 1

La influencia de los factores de la motivación sobre la satisfacción en el trabajo



Nota: Obtenido de Caballero (2002)

De acuerdo a las teorías de la satisfacción laboral se entiende que el colaborador mediante el trabajo puede satisfacer sus necesidades básicas pero que también es importante sentirse pleno con su trabajo, no solo económicamente sino psicológicamente.

2.2.2.2 Concepto de satisfacción laboral.

Según Amorós (2007) menciona que:

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas.

Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. (p. 74).

Según Robbins y Judge (2013) mencionan que:

Quando se habla de las actitudes de los empleados, por lo general se hace referencia a la satisfacción laboral, la cual describe un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos. (p. 74).

De acuerdo a la definición de los autores se llega a la conclusión que la satisfacción laboral nos habla de cómo el colaborador percibe su puesto de trabajo de manera positiva.

2.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral.

Según Chiang *et al.* (2011) mencionan que:

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo, no sólo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. En el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución. (p. 7).

Según Sánchez *et al.* (2011) mencionan que:

En el mundo empresarial presente, cada vez más competitivo y globalizado, la gestión de intangibles resulta uno de los elementos clave de la gestión organizativa. Y, dado que el capital humano es uno de los intangibles más importantes, especialmente a la hora de valorar el crecimiento de la empresa, se convierte en fuente de ventaja competitiva a la que es necesario prestar una especial atención. (p. 60).

La importancia de la satisfacción laboral da a entender que cada trabajador al sentirse satisfecho en lo que realiza se vuelve una ventaja competitiva, que conlleva a tener un buen crecimiento en la organización.

2.2.2.4 Características de la satisfacción laboral.

Según Sánchez *et al.* (2014) mencionan que:

La caracterización de la satisfacción en el trabajo debe incluir distintas variables, ya sean de tipo organizacional, funcional o individual, tales como la remuneración, la actividad realizada, las relaciones humanas, la seguridad, las condiciones ambientales, entre otras. En función de dicho listado de variables, se agruparán los aportes de los diferentes autores en tres modelos asociados al concepto de satisfacción, esto es, modelos centrados en el individuo, en la situación y determinados por la interacción de ambas circunstancias. (p. 538).

Este es el argumento de Gazioglu y Tansel (2006, citado en Sánchez et al. 2014) en el que mencionan que:

Cuatro medidas diferentes de satisfacción en el trabajo están relacionadas con una variedad de características personales y laborales. Siguiendo el análisis sobre satisfacción que interrelaciona organización e individuo, se puede afirmar que la existencia de una relación entre la confianza en la organización y el cumplimiento del contrato psicológico, hace posible la determinación de factores organizativos que afectan a los trabajadores de la empresa y a su nivel de satisfacción, de forma que esta última puede ser conceptualizada como una función o consecuencia de las condiciones situacionales, las características personales y las interacciones entre ambos grupos de variables. (p. 539).

De acuerdo a lo expuesto por los autores, se entiende que el colaborador percibe ciertas características que pueden ser económicas, sociales o de infraestructura laboral que son concedidas por la organización, mediante la percepción del colaborador puede sentirse a gusto en su puesto de trabajo o todo lo contrario.

2.2.2.5 Dimensiones de la satisfacción laboral.

2.2.2.5.1 Reconocimiento.

Según Chuca (2011) menciona que:

El reconocimiento es la actitud original que tiene el hombre ante su vida y el mundo. Esta en el implicado e involucrado existencialmente. Todo lo que lo rodea tiene valor para él y influye sobre su vida y lo vivencia, a menos que cambie su

postura a la artificial del conocimiento, en sus particularidades cualitativamente.
(p. 14).

Este es el argumento de Luthans (2000 citado en Pino *et al.*, 2009) en el cual:

Estudia el reconocimiento al desempeño del trabajo, concluyendo que los empleados dan alta valoración al reconocimiento del trabajo y es una efectiva herramienta de liderazgo, que se basa en el esfuerzo por contribuir al logro de los objetivos de la organización, incluso cuando acarrea leves costos o bien no se contempla la implementación de incentivos monetarios. (p. 119).

El reconocimiento nos dice que parte de un buen liderazgo del empleador es registrar las capacidades del colaborador generando un mejor cumplimiento de los objetivos de la organización.

2.2.2.5.2 Relación laboral.

Según Hernández *et al.* (2018) la relación laboral “es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales, tanto entre pares como entre jefes y subordinados.” (p. 42).

Según Detlev y Martín (2007) explican que:

De forma más genérica, las relaciones laborales comprenden las instituciones, reglas y normas que regulan la vida social en la empresa y la economía en general, la interacción entre actores individuales (empresario–empleado) y colectivos (asociaciones patronales, sindicales, con la intervención del estado). (p. 56).

En la relación laboral se pueden ver reglas, normas, funciones pero también el trato entre el colaborador y equipo de trabajo como con sus superiores, generando así que tenga una vida social comunicativa buena para él y los demás.

2.2.2.5.3 Beneficio laboral.

Según Granados (2011) menciona que:

La aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral generan infinidad de beneficios tanto a la empresa como al trabajador, entre los principales podemos observar que muchos estudios demuestran una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen en diversos aspectos. (p. 221).

Este es el argumento de García (2003 citado en Gayoso, 2018) en el que explica que:

Cuando se trata de beneficios que se determinan y se generan en función de las horas trabajadas no cabe aplicar la equiparación sino más bien la proporcionalidad, que se presenta en los beneficios de carácter cuantitativo, pero no necesariamente en todos y cada uno de ellos ya que existen beneficios económicos que no pueden dividirse en función del tiempo de trabajo. (p. 24).

El Beneficio Laboral se basa en mejorar algunos aspectos importantes para el colaborador generando así una mayor productividad que será favorable para la empresa.

2.3 Definición de Términos básicos

Colaborador: Son todas las personas que pertenecen a la organización, sea del nivel estratégico, táctico u operativo. (Chiavenato, 2007).

Percepción: “Es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada” (Arias, 2006, p. 10).

Teoría: La teoría es “toda concepción racional que intenta dar una visión o explicación sobre cualquier asunto o realidad”. (Carbajal, 2002, p. 2).

Proceso: “Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades en las que se transforman uno o más insumos para obtener uno o más productos para los clientes.” (Krajewski *et al.*, 2008, P. 4).

Rendimiento: “Comportamientos enfocados a la consecución de objetivos organizacionales.” (Cristina , 2009, p. 125).

Dimensión: “Las dimensiones son definidas como los aspectos o facetas de una variable compleja.” (Abreu, 2012, p. 125).

Interacción: “Es escenario de la comunicación, y a la inversa. No existe una sin la otra. En el proceso de comunicación los sujetos proyectan sus subjetividades y modelos del mundo, interactúan desde sus lugares de construcción de sentido.” (Rizo, 2006, p. 46)

Productividad:

La productividad del talento humano es el resultado de un sistema inteligente que permite los recursos materiales, financieros y tecnológicos que concurren en la empresa, para producir bienes y servicios

con el fin de promover la competitividad de la economía nacional, mejorar la sustentabilidad de la empresa, así como de mantener y ampliar la planta productiva nacional e incrementar los ingresos de los trabajadores. (Brito, 2020, p. 73).

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación se desarrolla tomando en cuenta el enfoque cuantitativo.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiestan que el enfoque cuantitativo es un método orientado a datos que está compuesto por etapas que no podemos obviar es por lo que podemos decir que es secuencial, tiene un orden definido. El nacimiento de lluvia de ideas es delimitada para así poder evaluar los objetivos e interrogantes, al final de ello se elabora un marco o una perspectiva teórica. De las interrogantes nacen las hipótesis, delimitamos las variables, se mide y analiza las variables mediante métodos estadísticos para llegar a una conclusión de la investigación.

3.2 Variables

Variable 01: Clima organizacional.

Variable 02: Satisfacción laboral.

Las variables estadísticas usadas en el presente trabajo son de tipo cualitativas ya que mediante ella se describirá cualidades, características o circunstancias de un objeto o persona.

3.2.1 Operacionalización de las Variables

Variable 01: Clima organizacional.

Según Sandoval (2004) define como “el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (p. 84).

Variable 02: Satisfacción laboral.

Según Josefina (2014) menciona que la satisfacción laboral está definida como el comportamiento que muestra un colaborador con el grupo de trabajo de la organización. Este comportamiento se da por la perspectiva que tiene el colaborar del ambiente laboral que lo rodea.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 01: Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Remuneración	Equidad	1. Yo obtengo el reconocimiento de mis superiores por los logros obtenidos en relación a mis funciones en la oficina. 2. Considera Ud. ¿Qué el reconocimiento de los logros aumenta el sentido de pertenencia con la empresa?
	Incremento Remunerativo	3. Considera Ud. ¿Que las políticas de promoción y ascensos permiten una formación continua al colaborador? 4. En mi trabajo para lograr la contratación, promoción y/o ascenso cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona. 5. Considera Ud. ¿Que la rotación de colaboradores a diferentes áreas es acorde a la relación laboral que tiene con la empresa?
Conflicto y Cooperación	Trabajo en Equipo	6. Considera Ud. ¿Qué la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina? 7. Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral.
	Percepción de Equipo	8. Me siento conforme con el tiempo de contratación que ofrece la empresa a sus colaboradores. 9. Para mi es importante que se me haga conocimiento de mis beneficios laborales.
Motivación	Desempeño	10. En mi trabajo al momento de firmar el contrato se me puso en conocimiento de los beneficios laborales existentes.
	Compromiso	11. Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales vuelve a la empresa un lugar más atractivo para trabajar y querer permanecer en ella?

Dimensiones	Indicadores	Ítem
		12. Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales favorece en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa?

Nota: Elaboración propia.

Tabla 3

Operacionalización de la Variable 02: Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítem
Reconocimiento	Logros	1. Yo obtengo el reconocimiento de mis superiores por los logros obtenidos en relación a mis funciones en la oficina.
		2. Considera Ud. ¿Qué el reconocimiento de los logros aumenta el sentido de pertenencia con la empresa?
		3. Considera Ud. ¿Que las políticas de promoción y ascensos permiten una formación continua al colaborador?
Relaciones Laborales	Promoción y Ascensos	4. En mi trabajo para lograr la contratación, promoción y/o ascenso cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona.
		5. Considera Ud. ¿Que la rotación de colaboradores a diferentes áreas es acorde a la relación laboral que tiene con la empresa?
		6. Considera Ud. ¿Qué la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina?
Beneficio Laboral	Rotación de Colaboradores	7. Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral.
		8. Me siento conforme con el tiempo de contratación que ofrece la empresa a sus colaboradores.
		9. Para mi es importante que se me haga conocimiento de mis beneficios laborales.
Beneficio Laboral	Tiempo Contratación	10. En mi trabajo al momento de firmar el contrato se me puso en conocimiento de los beneficios laborales existentes.

Dimensiones	Indicadores	Ítem
	Impacto de Beneficios	11. Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales vuelve a la empresa un lugar más atractivo para trabajar y querer permanecer en ella?
		12. Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales favorece en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa?

Nota: Elaboración propia.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

H.G. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas

H.E.1: El clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H.E.2: El clima organizacional se relaciona significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H.E.3: El clima organizacional se relaciona significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

3.4 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica ya que se quiso incrementar el conocimiento científico para futuros tesis; el nivel de la investigación fue de nivel correlacional.

Según Muntané (2010) menciona que la investigación de tipo básica “se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.” (p. 221).

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que el nivel correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.” (p. 109).

3.5 Diseño de Investigación

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal puesto que se encuestó solo una vez a cada sujeto.

Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que el diseño no experimental “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (p.174)

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que “los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.” (p. 176)

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población

La población estuvo constituida por todos los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, siendo un total de 28 colaboradores.

Según Hernández y Mendoza (2018) sostienen que “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.” (p. 198).

3.6.2 Muestra

Se prescindió de utilizar muestra porque se trabajó abordando a toda la población, debido esto a la accesibilidad hacia población.

Según Hernández y Mendoza (2018) mencionan que:

En la ruta cuantitativa, una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (p. 196).

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica usada para la recolección, procesamiento y análisis de los datos obtenidos fue la encuesta.

Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos; uno para cada variable. Se presenta la ficha técnica de los dos cuestionarios:

Tabla 4*Ficha Técnica del Cuestionario para la Variable Clima Organizacional*

Variable a Medir	Clima Organizacional
Numero de ítems	12
Tipo de respuesta	Cerrada
Escala	Tipo Likert
Valores de escala	Muy de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Muy en desacuerdo (1)
Dimensiones:	03
Sujetos a los que se le aplicó	28

Nota: Elaboración propia.

Tabla 5*Ficha Técnica del Cuestionario para la Variable Satisfacción Laboral*

Variable a Medir	Satisfacción Laboral
Numero de Ítems	12
Tipo de Respuesta	Cerrada
Escala	Tipo Likert
Valores de Escala	Muy de acuerdo (5); De acuerdo (4); Indiferente (3); En desacuerdo (2); Muy en desacuerdo (1)
Dimensiones:	03
Sujetos a los que se le Aplicó	28

Nota: Elaboración propia.

Validez de los Instrumentos

Se aplicó la técnica de juicio de expertos a los instrumentos de recolección de datos para su validez (Las fichas originales se adjuntó en la sección Apéndices de la presente tesis). Se presenta una tabla de resumen con el veredicto de cada experto:

Tabla 6*Resumen del Veredicto de los Expertos*

Experto	Grado Académico o Título Profesional	Cuestionario Evaluado	Puntaje	Veredicto
Monzón Ladrón de Guevara, Eddie Omar	Licenciado en Administración de Empresas	Clima Organizacional	46	Instrumento puede ser aplicado
Monzón Ladrón de Guevara, Eddie Omar	Licenciado en Administración de Empresas	Satisfacción Laboral	45	Instrumento puede ser aplicado
Castillo Guzmán, Yeltsin Antony	Magister en Gestión Empresarial	Clima Organizacional	46	Instrumento puede ser aplicado
Castillo Guzmán, Yeltsin Antony	Magister en Gestión Empresarial	Satisfacción Laboral	45	Instrumento puede ser aplicado
Zarate Barrios, Jefferson Paul	Ingeniero Industrial	Clima Organizacional	50	Instrumento puede ser aplicado
Zarate Barrios, Jefferson Paul	Ingeniero Industrial	Satisfacción Laboral	50	Instrumento puede ser aplicado

Nota: Elaboración propia.

Se hace hincapié en los puntajes de los expertos que están entre 45 y 50 puntos por lo que se debe tener en cuenta que el puntaje máximo de la ficha de evaluación de juicio de expertos fue de 50 puntos dándole la validez a los cuestionarios.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach para cada cuestionario, ya que nuestra población fue menos de 50 personas no se hizo prueba piloto y se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach al culminar con la encuesta.

Tabla 7*Interpretación de los Coeficientes de Alfa de Cronbach*

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Nota: Obtenido de Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

Tabla 8*Alfa de Cronbach para el Cuestionario de la Variable Clima Organizacional*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de Ítems
,834	12

Nota: elaboración propia – SPSS 25.

Para el cuestionario de la Variable Clima organizacional el coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,834; lo cual evidencia que el cuestionario posee confiabilidad alta, bajo este sustento se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 9

Alfa de Cronbach para el Cuestionario de la Variable Satisfacción Laboral

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de Ítems
,649	12

Nota: elaboración propia - SPSS 25.

Para el cuestionario de la Variable Satisfacción laboral el coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,649; lo cual evidencia que el cuestionario posee confiabilidad aceptable, bajo este sustento se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

Variable 01: Clima Organizacional

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

Tabla 10

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 01 de la Variable Clima Organizacional

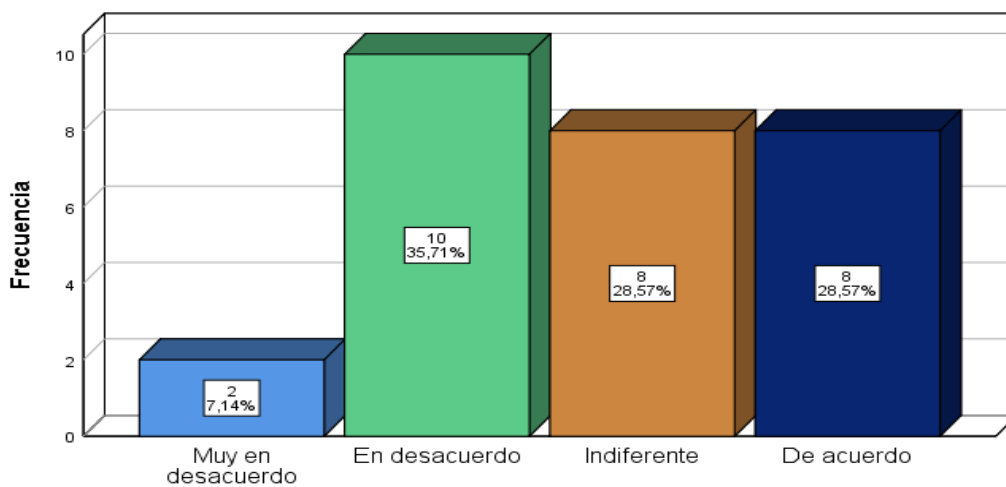
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
En desacuerdo	10	35,7	35,7	42,9
Válido Indiferente	8	28,6	28,6	71,4
De acuerdo	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: La empresa aplica la equidad remunerativa de acuerdo al cargo del colaborador. Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 2

Gráfico de Barras de la Pregunta 01 de la Variable Clima Organizacional

La empresa aplica la equidad remunerativa de acuerdo al cargo del colaborador.



Nota: Elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 10 y en la figura 2, de un total de 28 colaboradores, 02 estaban muy en desacuerdo, 10 en desacuerdo, 3 fueron indiferentes y 08 estaban de acuerdo.

Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 01 es negativa.

Tabla 11

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 02 de la Variable Clima Organizacional

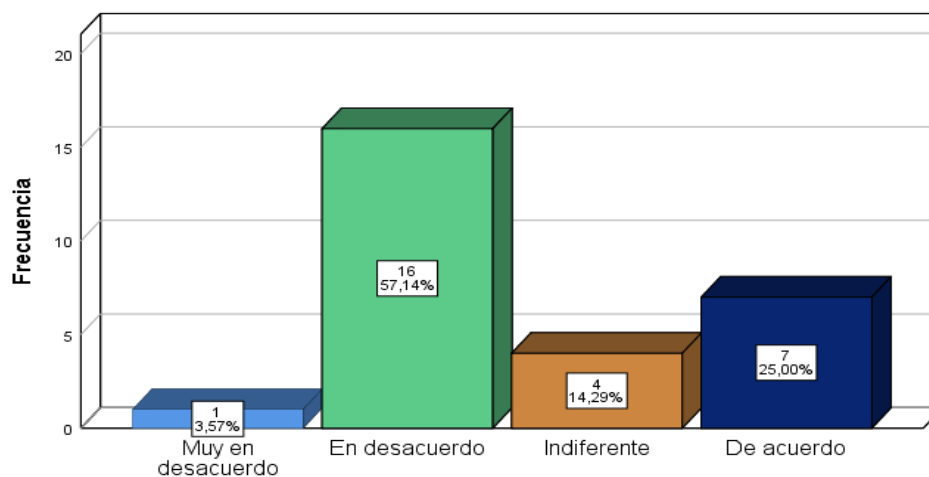
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	4	14,3	14,3	14,3
En desacuerdo	10	35,7	35,7	50,0
Indiferente	8	28,6	28,6	78,6
De acuerdo	4	14,3	14,3	92,9
Muy de acuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué la remuneración básica mensual que recibe es equitativa con el trabajo que realiza? Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 3

Gráfico de Barras de la Pregunta 02 de la Variable Clima Organizacional

Considera Ud. ¿Qué la remuneración básica mensual que recibe es equitativa con el trabajo que realiza?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 11 y en la figura 3, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba muy en desacuerdo, 16 en desacuerdo, 04 fueron indiferentes y 07 estaban de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 02 es negativa.

Tabla 12

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 03 de la Variable Clima Organizacional

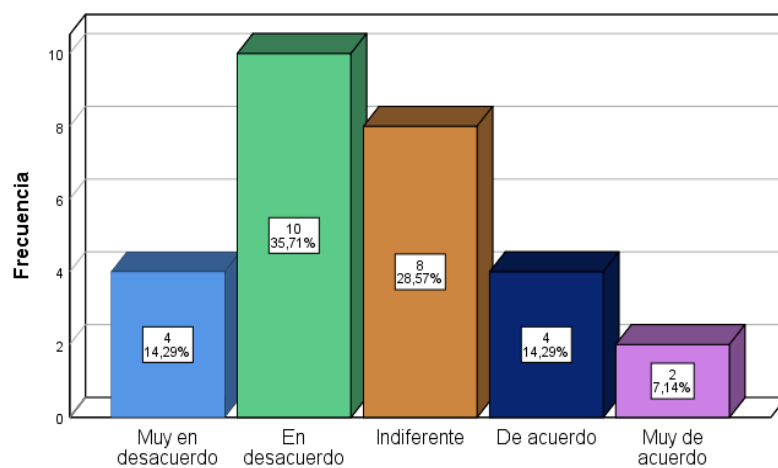
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	4	14,3	14,3
	En desacuerdo	10	35,7	50,0
	Indiferente	8	28,6	78,6
	De acuerdo	4	14,3	92,9
	Muy de acuerdo	2	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Yo recibo un incremento remunerativo al ampliar mis conocimientos académicos costeados por la oficina de capacitación o por mis propios medios económicos. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 4

Gráfico de Barras de la Pregunta 03 de la Variable Clima Organizacional

Yo recibo un incremento remunerativo al ampliar mis conocimientos académicos costeados por la oficina de capacitación o por mis propios medios económicos.



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 13 y en la figura 5, de un total de 28 colaboradores, 04 estaban muy en desacuerdo, 10 en desacuerdo, 08 fueron indiferentes, 04 estaban de acuerdo y 02 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 04 es negativa.

Tabla 13

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 04 de la Variable Clima Organizacional

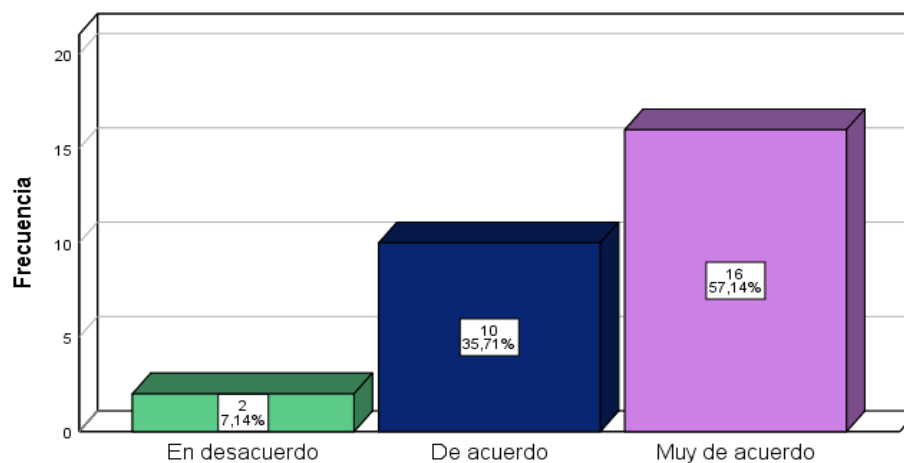
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	En desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
	De acuerdo	10	35,7	35,7	42,9
	Muy de acuerdo	16	57,1	57,1	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué el incremento remunerativo debe estar acorde al costo de la canasta básica familiar y sus conocimientos y habilidades? Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 5

Gráfico de Barras de la Pregunta 04 de la Variable Clima Organizacional

Considera Ud. ¿Qué el incremento remunerativo debe estar acorde al costo de la canasta básica familiar y sus conocimientos y habilidades?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 12 y en la figura 4, de un total de 28 colaboradores, 02 estaban muy en desacuerdo, 10 estaban de acuerdo y 16 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 03 es positiva.

Tabla 14

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 05 de la Variable Clima Organizacional

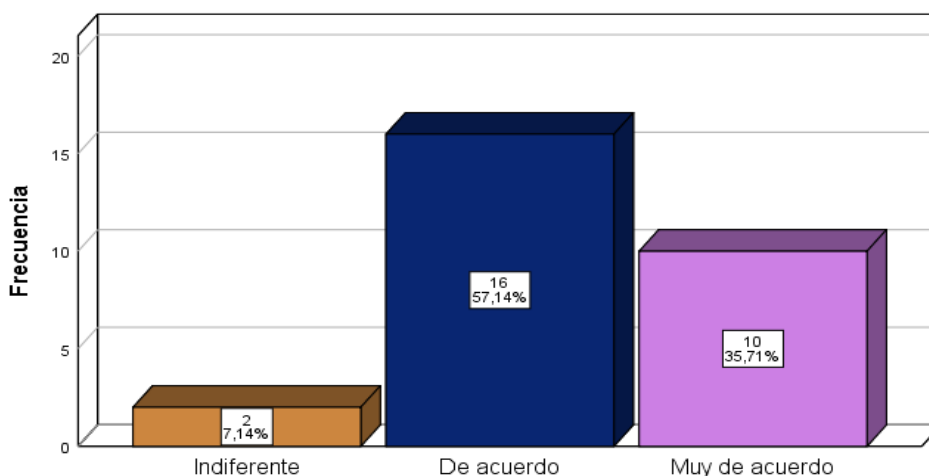
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Indiferente	2	7,1	7,1	7,1
Válido De acuerdo	16	57,1	57,1	64,3
Válido Muy de acuerdo	10	35,7	35,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: En la empresa el trabajo en equipo logra la efectividad deseada de las tareas del día a día. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 6

Gráfico de Barras de la Pregunta 05 de la Variable Clima Organizacional

En la empresa el trabajo en equipo logra la efectividad deseada de las tareas del día a día.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 14 y en la figura 6, de un total de 28 colaboradores, 02 fueron indiferentes 16 estaban de acuerdo y 10 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 05 es positiva.

Tabla 15

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 06 de la Variable Clima Organizacional

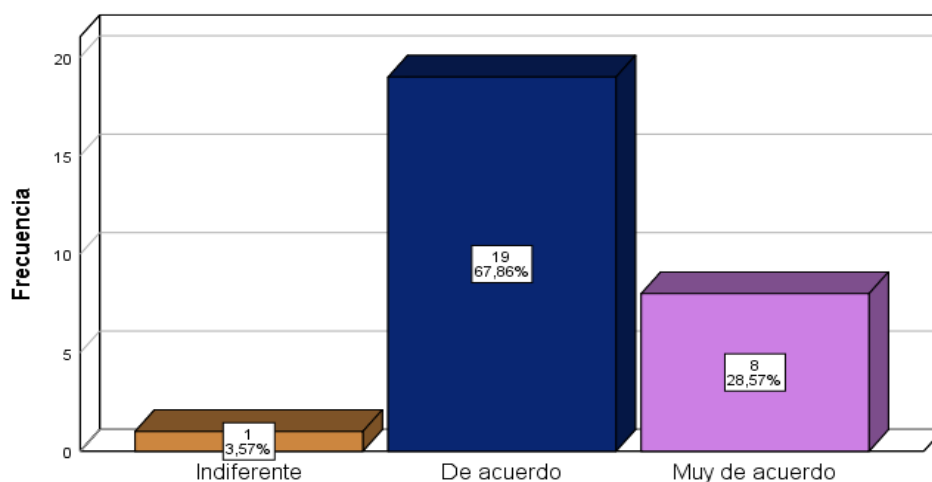
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Indiferente	1	3,6	3,6	3,6
Válido De acuerdo	19	67,9	67,9	71,4
Válido Muy de acuerdo	8	28,6	28,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: El trabajo en equipo me conlleva a obtener la satisfacción de los resultados deseados. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 7

Gráfico de Barras de la Pregunta 06 de la Variable Clima Organizacional

El trabajo en equipo me conlleva a obtener la satisfacción de los resultados deseados.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 15 y en la figura 7, de un total de 28 colaboradores, 02 fueron indiferentes 19 estaban de acuerdo y 08 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 06 es positiva.

Tabla 16

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 07 de la Variable Clima Organizacional

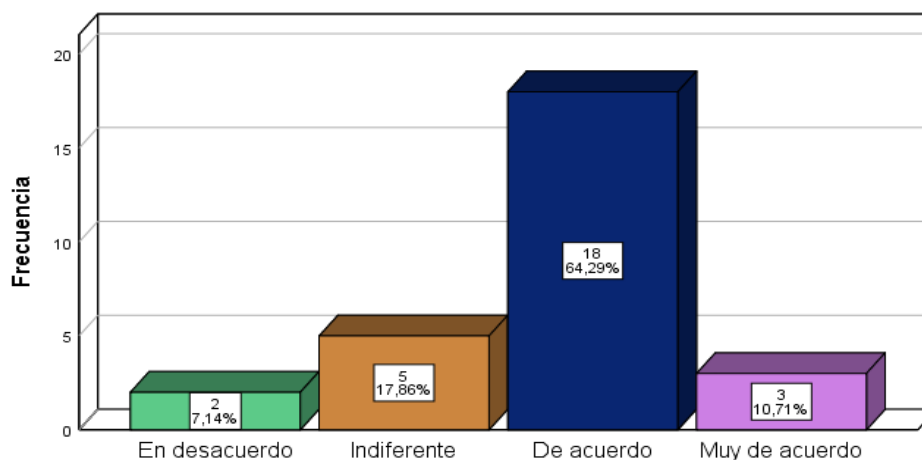
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
Indiferente	5	17,9	17,9	25,0
Válido De acuerdo	18	64,3	64,3	89,3
Muy de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: En la empresa las instalaciones de la oficina generan una buena percepción a los equipos de trabajo de cada división. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 8

Gráfico de Barras de la Pregunta 07 de la Variable Clima Organizacional

En la empresa las instalaciones de la oficina generan una buena percepción a los equipos de trabajo de cada división.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 16 y en la figura 8, de un total de 28 colaboradores, 02 estaban en desacuerdo, 05 fueron indiferentes 18 estaban de acuerdo y 03 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 07 es positiva.

Tabla 17

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 08 de la Variable Clima Organizacional

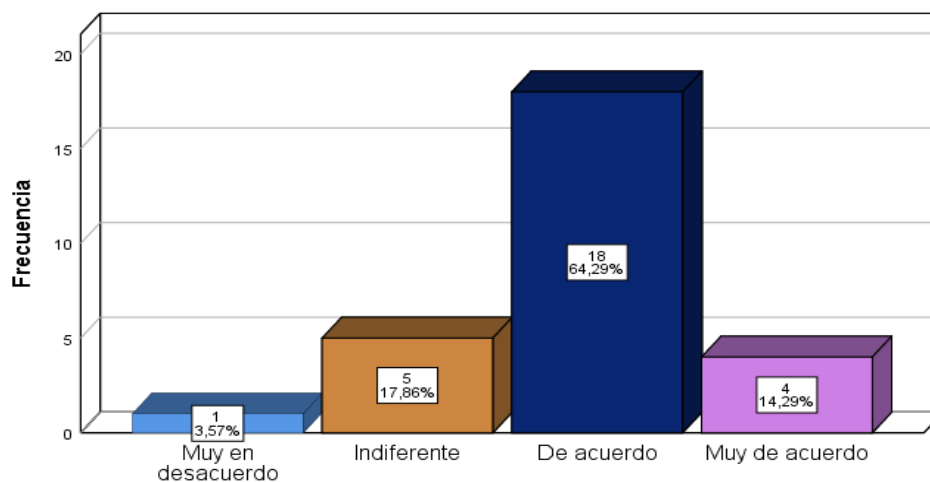
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	5	17,9	17,9	21,4
Válido De acuerdo	18	64,3	64,3	85,7
Muy de acuerdo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: En la empresa la percepción de los equipos de trabajos en la oficina es positiva. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 9

Gráfico de Barras de la Pregunta 08 de la Variable Clima Organizacional

En la empresa la percepción de los equipos de trabajos en la oficina es positiva.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 17 y en la figura 9, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba muy en desacuerdo, 05 fueron indiferentes, 18 estaban de acuerdo y 04 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 08 es positiva.

Tabla 18

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 09 de la Variable Clima Organizacional

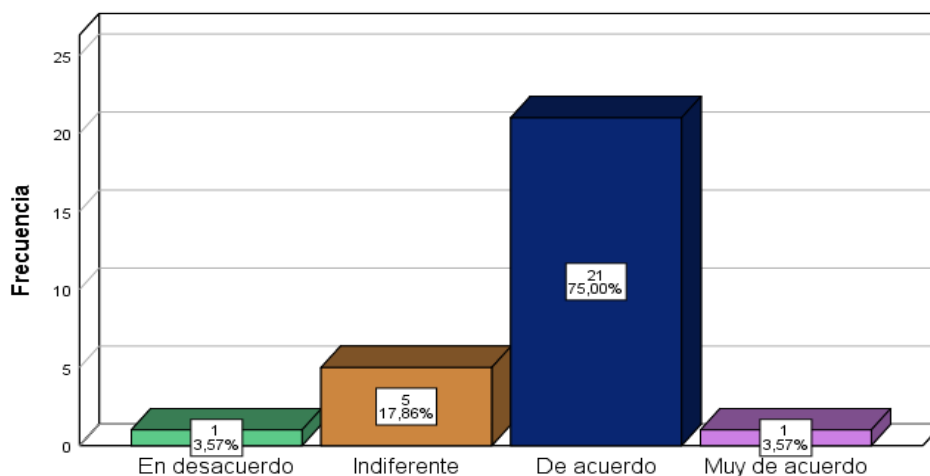
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	5	17,9	17,9	21,4
Válido De acuerdo	21	75,0	75,0	96,4
Muy de acuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Me siento motivado para desempeñar bien las tareas asignadas en la oficina. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 10

Gráfico de Barras de la Pregunta 09 de la Variable Clima Organizacional

Me siento motivado para desempeñar bien las tareas asignadas en la oficina.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 18 y en la figura 10, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba muy en desacuerdo, 05 fueron indiferentes, 21 estaban de acuerdo y 01 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 09 es positiva.

Tabla 19

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 10 de la Variable Clima Organizacional

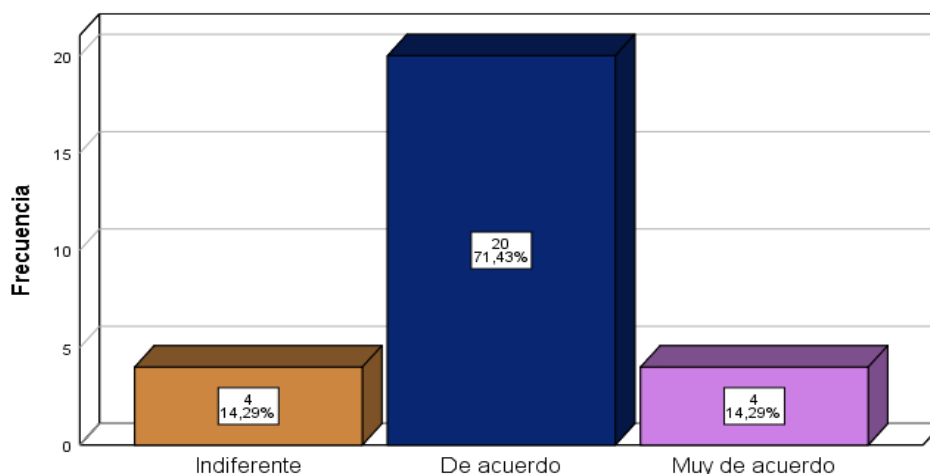
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Indiferente	4	14,3	14,3	14,3
Válido De acuerdo	20	71,4	71,4	85,7
Válido Muy de acuerdo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Observo con claridad cómo mi desempeño influye en el éxito general de mi oficina. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 11

Gráfico de Barras de la Pregunta 10 de la Variable Clima Organizacional

Observo con claridad cómo mi desempeño influye en el éxito general de mi oficina.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 19 y en la figura 11, de un total de 28 colaboradores, 04 fueron indiferentes, 20 estaban de acuerdo y 04 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 10 es positiva.

Tabla 20

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 11 de la Variable Clima Organizacional

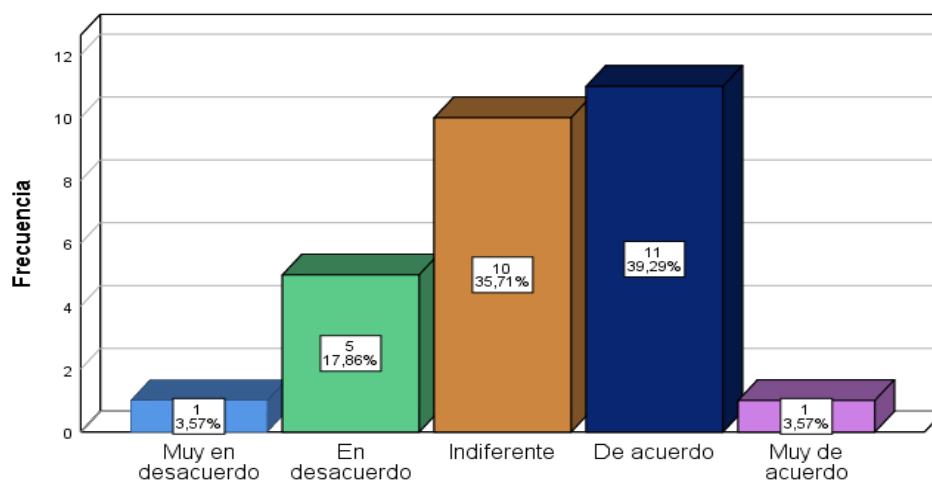
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
En desacuerdo	5	17,9	17,9	21,4
Indiferente	10	35,7	35,7	57,1
De acuerdo	11	39,3	39,3	96,4
Muy de acuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: El compromiso que tengo con la empresa me hace querer laborar por el resto de mi vida. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 12

Gráfico de Barras de la Pregunta 11 de la Variable Clima Organizacional

El compromiso que tengo con la empresa me hace querer laborar por el resto de mi vida.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 20 y en la figura 12, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba muy en desacuerdo, 05 en desacuerdo, 10 fueron indiferentes, 11 estaban de acuerdo y 01 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 11 es positiva.

Tabla 21

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 12 de la Variable Clima Organizacional

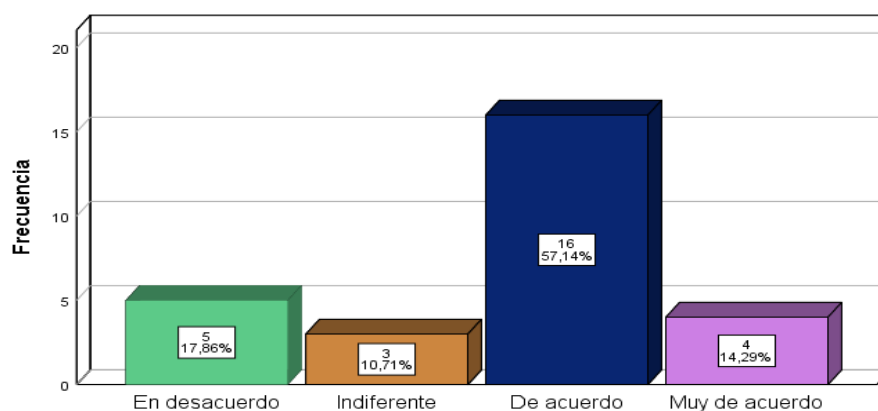
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	5	17,9	17,9	17,9
Indiferente	3	10,7	10,7	28,6
Válido De acuerdo	16	57,1	57,1	85,7
Muy de acuerdo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué los trabajadores de su oficina cuentan con un alto nivel de compromiso con la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 13

Gráfico de Barras de la Pregunta 12 de la Variable Clima Organizacional

Considera Ud. ¿Qué los trabajadores de su oficina cuentan con un alto nivel de compromiso con la empresa?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 21 y en la figura 13, de un total de 28 colaboradores, 05 estaba en desacuerdo, 03 fueron indiferentes, 16 estaban de acuerdo y 04 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 12 es positiva.

Variable 02: Satisfacción laboral

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

Tabla 22

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 01 de la Variable Satisfacción Laboral

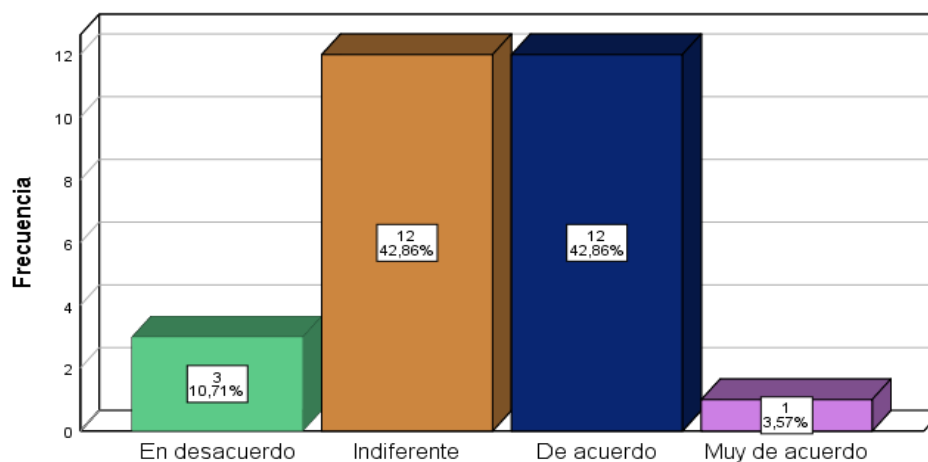
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	3	10,7	10,7	10,7
Indiferente	12	42,9	42,9	53,6
Válido De acuerdo	12	42,9	42,9	96,4
Muy de acuerdo	1	3,6	3,6	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Yo obtengo el reconocimiento de mis superiores por los logros obtenidos en relación a mis funciones en la oficina. Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 14

Gráfico de Barras de la Pregunta 01 de la Variable Satisfacción Laboral

Yo obtengo el reconocimiento de mis superiores por los logros obtenidos en relación a mis funciones en la oficina.



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 22 y en la figura 14, de un total de 28 colaboradores, 03 estaban muy en desacuerdo, 12 fueron indiferentes, 12 estaban de acuerdo y 01 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 01 es positiva.

Tabla 23

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 02 de la Variable Satisfacción Laboral

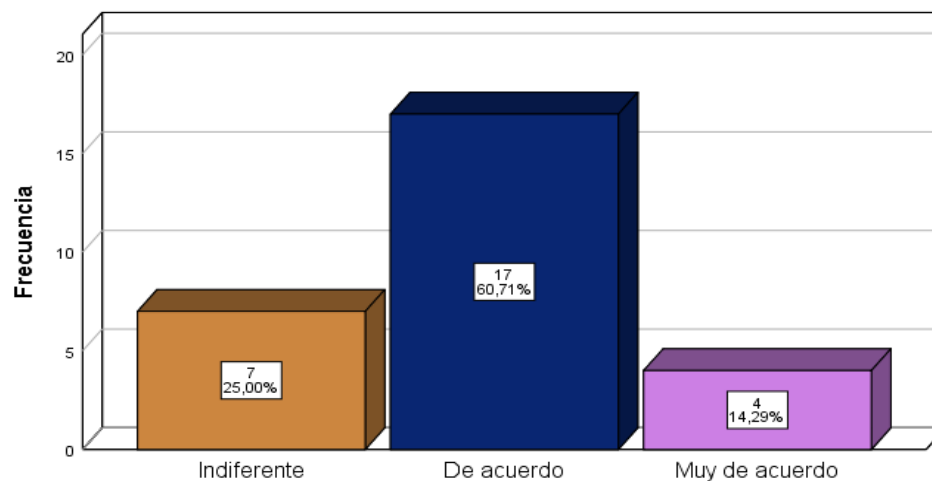
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido Indiferente	7	25,0	25,0	25,0
De acuerdo	17	60,7	60,7	85,7
Muy de acuerdo	4	14,3	14,3	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué el reconocimiento de los logros aumenta el sentido de pertenencia con la empresa? Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 15

Gráfico de Barras de la Pregunta 02 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Qué el reconocimiento de los logros aumenta el sentido de pertenencia con la empresa?



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 23 y en la figura 15, de un total de 28 colaboradores, 07 fueron indiferentes, 17 estaban de acuerdo y 04 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 02 es positiva.

Tabla 24

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 03 de la Variable Satisfacción Laboral

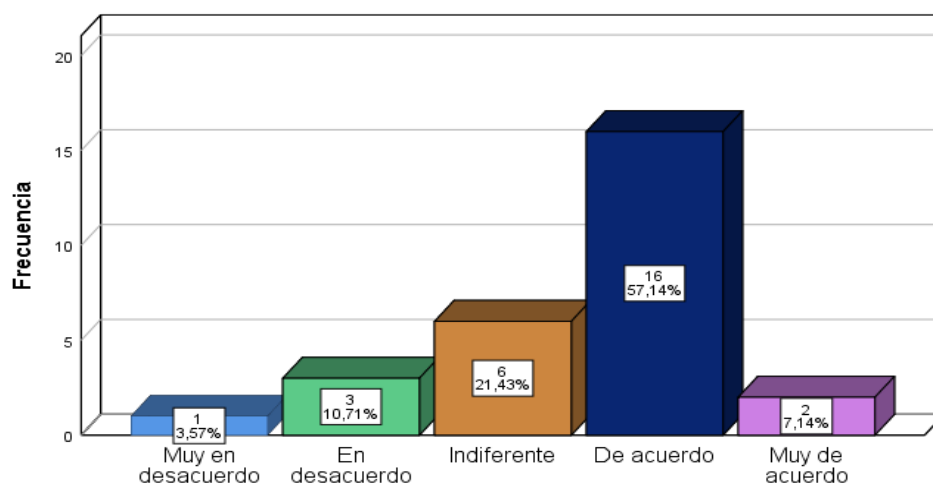
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,6	3,6
	En desacuerdo	3	10,7	14,3
	Indiferente	6	21,4	35,7
	De acuerdo	16	57,1	92,9
	Muy de acuerdo	2	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Que las políticas de promoción y ascensos permiten una formación continua al colaborador? Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 16

Gráfico de Barras de la Pregunta 03 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Que las políticas de promoción y ascensos permiten una formación continua al colaborador?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 24 y en la figura 16, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba muy en desacuerdo, 03 en desacuerdo, 06 fueron indiferentes, 16 estaban de acuerdo y 02 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 03 es positiva.

Tabla 25

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 04 de la Variable Satisfacción Laboral

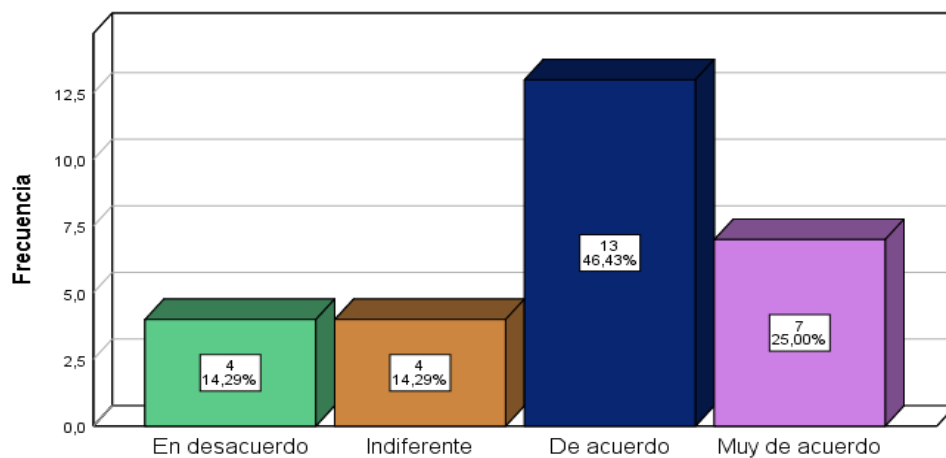
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	4	14,3	14,3	14,3
Indiferente	4	14,3	14,3	28,6
Válido De acuerdo	13	46,4	46,4	75,0
Muy de acuerdo	7	25,0	25,0	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: En mi trabajo para lograr la contratación, promoción y/o ascenso cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 17

Gráfico de Barras de la Pregunta 04 de la Variable Satisfacción Laboral

En mi trabajo para lograr la contratación, promoción y/o ascenso cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 25 y en la figura 17, de un total de 28 colaboradores, 04 estaban en desacuerdo, 04 fueron indiferentes, 13 estaban de acuerdo y 07 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 04 es positiva.

Tabla 26

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 05 de la Variable Satisfacción Laboral

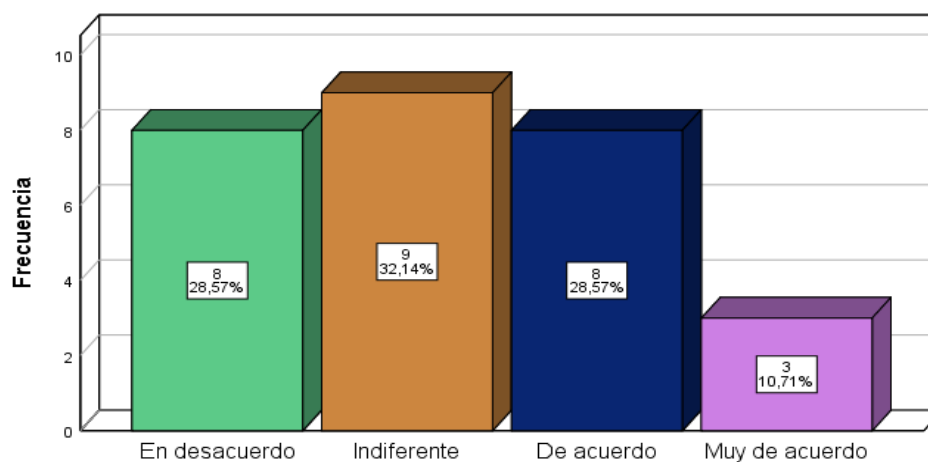
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	8	28,6	28,6	28,6
Indiferente	9	32,1	32,1	60,7
Válido De acuerdo	8	28,6	28,6	89,3
Muy de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Que la rotación de colaboradores a diferentes áreas es acorde a la relación laboral que tiene con la empresa? Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 18

Gráfico de Barras de la Pregunta 05 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Que la rotación de colaboradores a diferentes áreas es acorde a la relación laboral que tiene con la empresa?



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 26 y en la figura 18, de un total de 28 colaboradores, 08 estaban en desacuerdo, 09 fueron indiferentes, 08 estaban de acuerdo y 03 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 05 es positiva.

Tabla 27

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 06 de la Variable Satisfacción Laboral

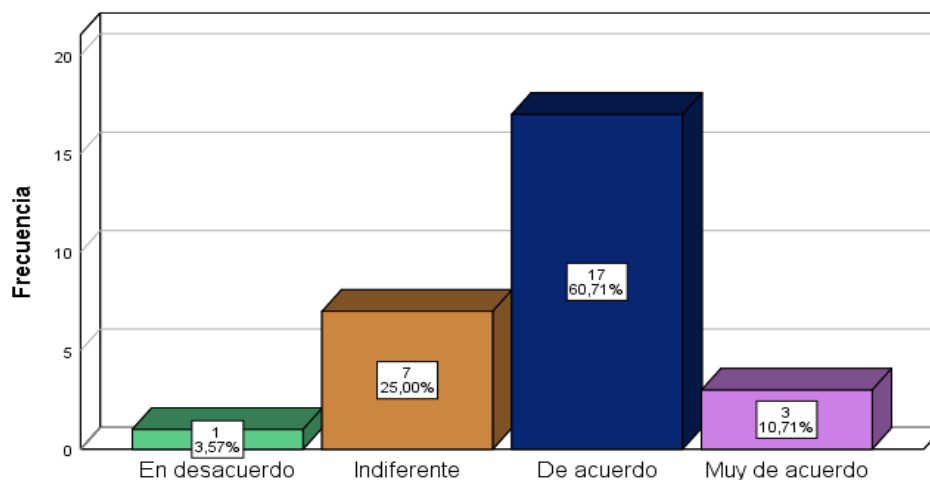
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	7	25,0	25,0	28,6
Válido De acuerdo	17	60,7	60,7	89,3
Muy de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina? Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 19

Gráfico de Barras de la Pregunta 06 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Qué la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina?



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 27 y en la figura 19, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba en desacuerdo, 07 fueron indiferentes, 17 estaban de acuerdo y 03 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 06 es positiva.

Tabla 28

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 07 de la Variable Satisfacción Laboral

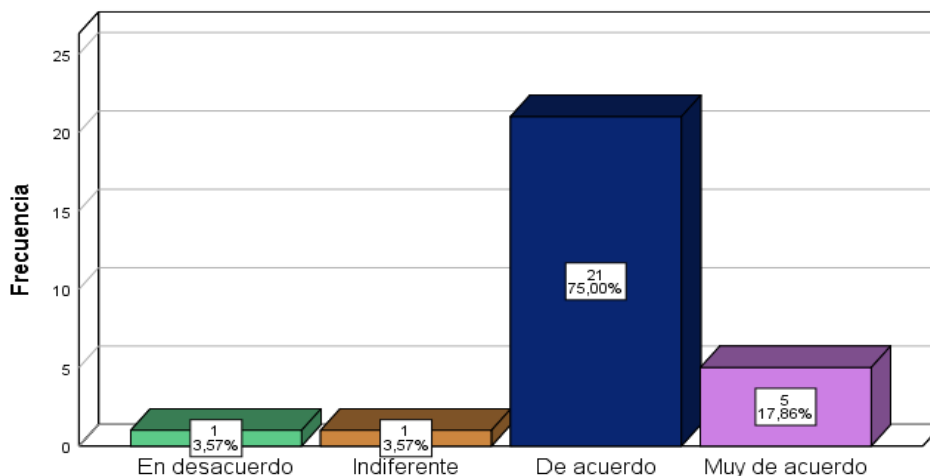
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	1	3,6	3,6	7,1
Válido De acuerdo	21	75,0	75,0	82,1
Muy de acuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 20

Gráfico de Barras de la Pregunta 07 de la Variable Satisfacción Laboral

Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 28 y en la figura 20, de un total de 28 colaboradores, 01 estaban en desacuerdo, 01 fue indiferente, 21 estaban de acuerdo y 05 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 07 es positiva.

Tabla 29

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 08 de la Variable Satisfacción Laboral

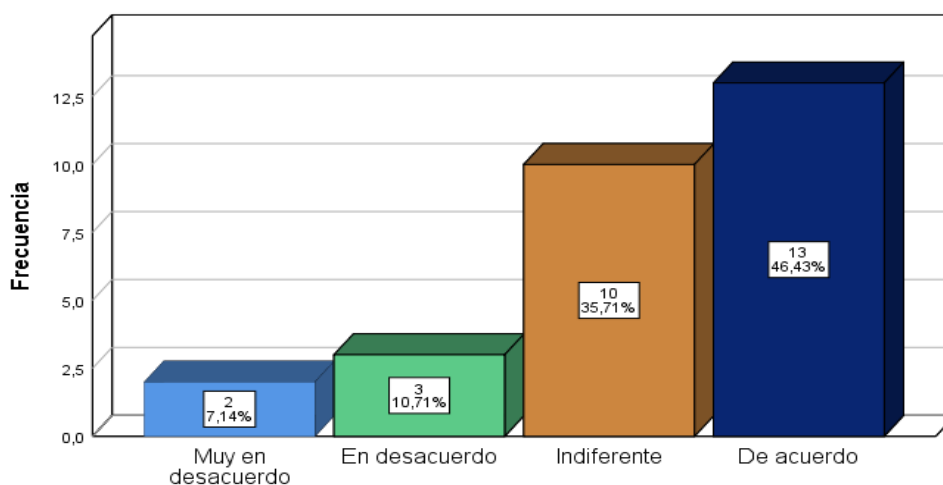
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
En desacuerdo	3	10,7	10,7	17,9
Válido Indiferente	10	35,7	35,7	53,6
De acuerdo	13	46,4	46,4	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Me siento conforme con el tiempo de contratación que ofrece la empresa a sus colaboradores. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 21

Gráfico de Barras de la Pregunta 08 de la Variable Satisfacción Laboral

Me siento conforme con el tiempo de contratación que ofrece la empresa a sus colaboradores.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 29 y en la figura 21, de un total de 28 colaboradores, 02 estaban muy en desacuerdo, 03 en desacuerdo, 10 fueron indiferentes y 13 estaban de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 08 es positiva.

Tabla 30

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 09 de la Variable Satisfacción Laboral

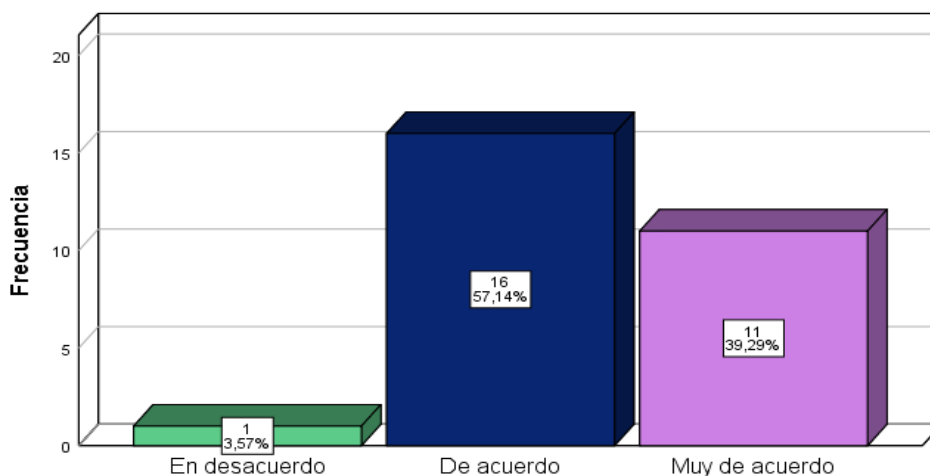
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	1	3,6	3,6	7,1
Válido De acuerdo	21	75,0	75,0	82,1
Muy de acuerdo	5	17,9	17,9	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 22

Gráfico de Barras de la Pregunta 09 de la Variable Satisfacción Laboral

Para mi es importante que se me haga conocimiento de mis beneficios laborales.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 30 y en la figura 22, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba en desacuerdo, 16 estaban de acuerdo y 11 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 09 es positiva.

Tabla 31

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 10 de la Variable Satisfacción Laboral

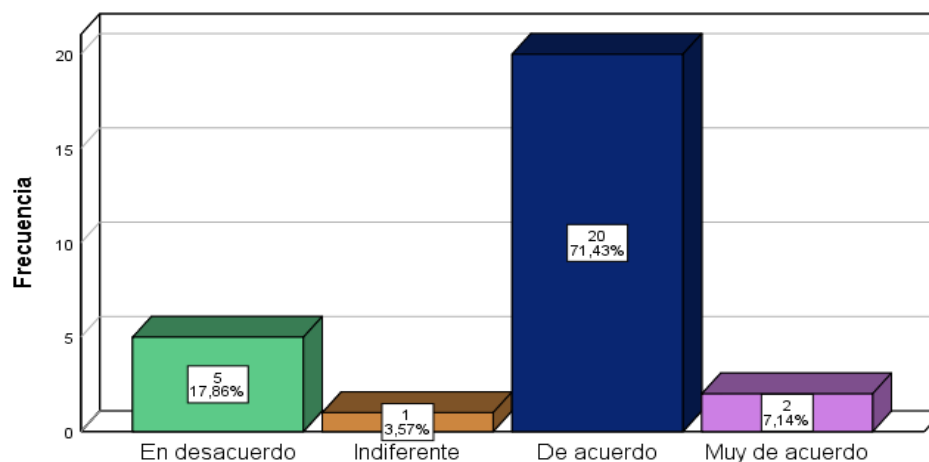
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	5	17,9	17,9	17,9
Indiferente	1	3,6	3,6	21,4
Válido De acuerdo	20	71,4	71,4	92,9
Muy de acuerdo	2	7,1	7,1	100,0
Total	28	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos en base a la proposición: En mi trabajo al momento de firmar el contrato se me puso en conocimiento de los beneficios laborales existentes. Fuente: Elaboración propia - SPSS- 25.

Figura 23

Gráfico de Barras de la Pregunta 10 de la Variable Satisfacción Laboral

En mi trabajo al momento de firmar el contrato se me puso en conocimiento de los beneficios laborales existentes.



Nota: elaboración propia - SPSS - 25.

Como se observa en la tabla 31 y en la figura 23, de un total de 28 colaboradores, 04 estaban en desacuerdo, 01 fue indiferente, 20 estaban de acuerdo y 02 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 10 es positiva.

Tabla 32

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 11 de la Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy en desacuerdo	2	7,1	7,1	7,1
Indiferente	5	17,9	17,9	25,0
Válido De acuerdo	18	64,3	64,3	89,3
Muy de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

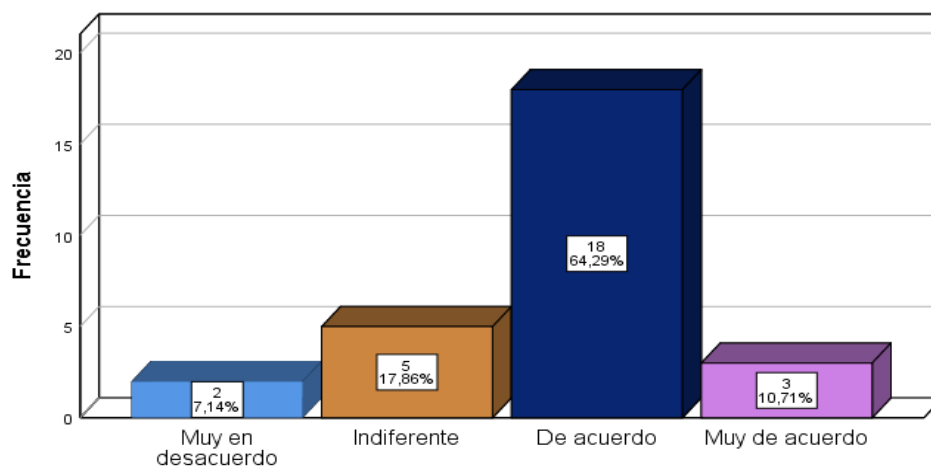
Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales vuelve a la empresa un lugar más atractivo para trabajar y querer permanecer en ella?

Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 24

Gráfico de Barras de la Pregunta 11 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales vuelve a la empresa un lugar más atractivo para trabajar y querer permanecer en ella?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 32 y en la figura 24, de un total de 28 colaboradores, 02 estaban muy en desacuerdo, 05 fueron indiferentes, 18 estaban de acuerdo y 03 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 11 es positiva.

Tabla 33

Tabla de Frecuencia para la Pregunta 12 de la Variable Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
En desacuerdo	1	3,6	3,6	3,6
Indiferente	3	10,7	10,7	14,3
Válido De acuerdo	21	75,0	75,0	89,3
Muy de acuerdo	3	10,7	10,7	100,0
Total	28	100,0	100,0	

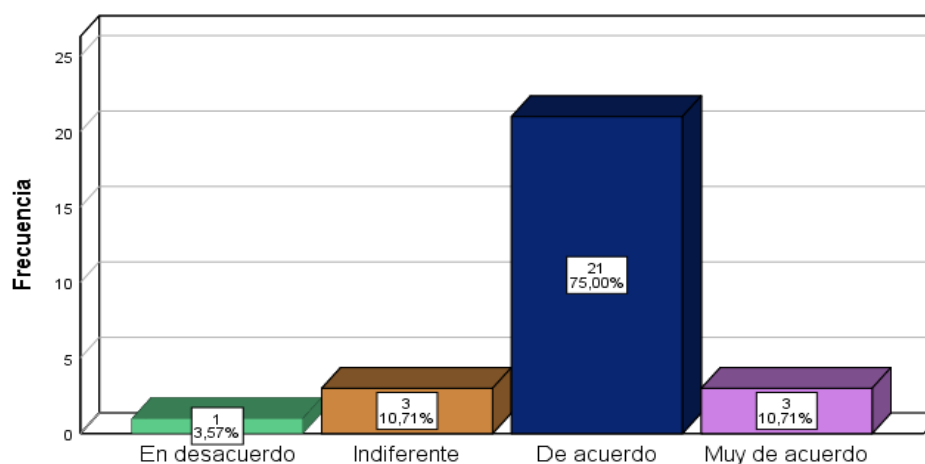
Nota: Datos obtenidos en base a la pregunta: Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales favorece en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa?

Fuente: Elaboración propia – SPSS– 25.

Figura 25

Gráfico de Barras de la Pregunta 12 de la Variable Satisfacción Laboral

Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales favorece en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa?



Nota: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se observa en la tabla 33 y en la figura 25, de un total de 28 colaboradores, 01 estaba en desacuerdo, 03 fueron indiferentes, 21 estaban de acuerdo y 03 muy de acuerdo. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 12 es positiva.

4.1.2 Resultados inferenciales

4.1.2.1 Prueba de Normalidad para las variables de estudio.

Para realizar la comprobación de hipótesis se realizó primero la Prueba de Normalidad de los datos para elegir una prueba estadística.

H₁: Los datos de las variables presentan distribución no Normal.

H₀: Los datos de las variables presentan distribución Normal.

Se estableció una significancia del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral de la cual se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 34

Prueba de Normalidad para las Variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,094	28	,200*	,983	28	,917
SATISFACCION LABORAL	,104	28	,200*	,959	28	,332

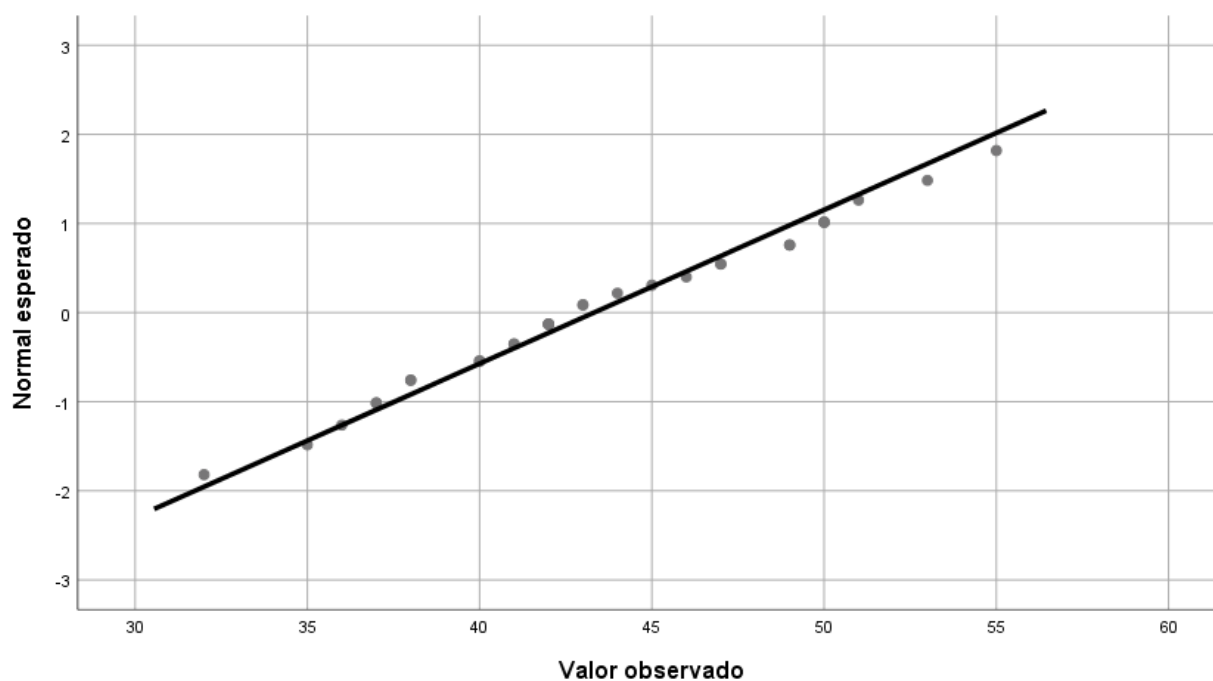
Nota: Elaboración propia – SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 28 colaboradores, se escogió la prueba de Shapiro - Wilk, se observó que en la variable Clima organizacional y la variable satisfacción laboral sus significancias fueron 0,917 y 0,332 respectivamente; en ambos casos la significancia es mayor al 0,05 establecido como significancia para la prueba de Normalidad. Por lo tanto, se

acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma con un 95% de confianza que los datos de ambas variables presentan una distribución Normal, por lo que se trabajó con una prueba paramétrica, en este caso la prueba de Correlación de Pearson.

Figura 26

Gráfico Q-Q Normal de Clima Organizacional

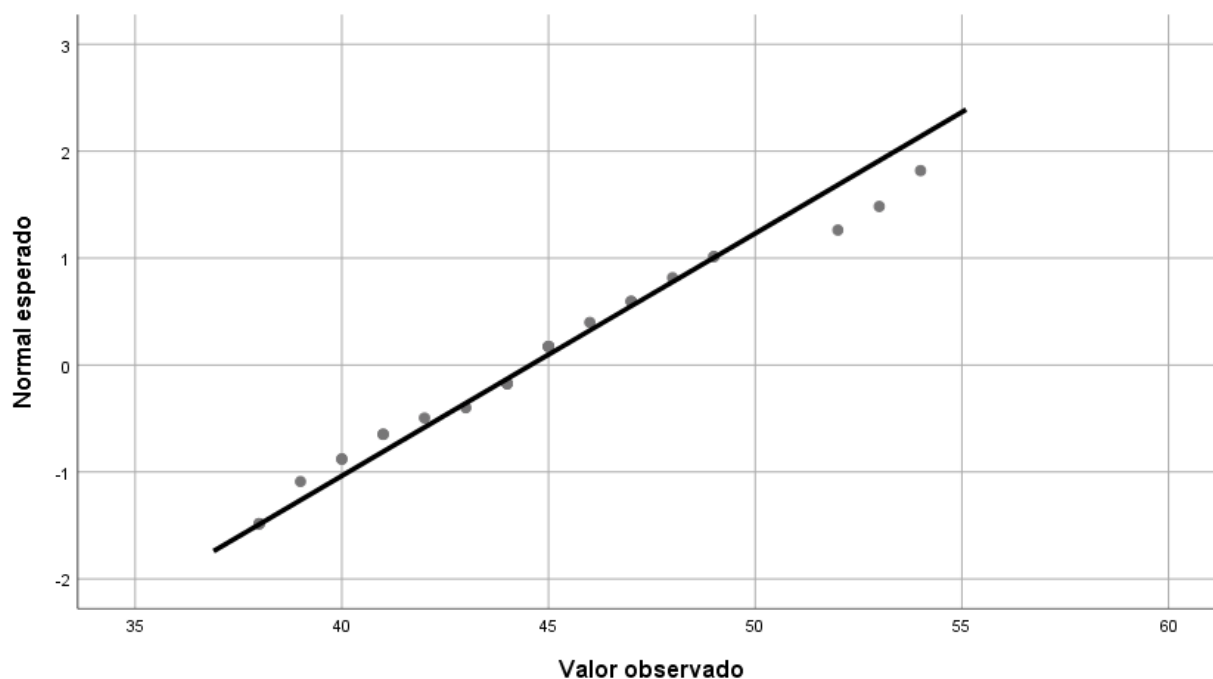


Nota: Elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 26, los datos de la variable Clima organizacional tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

Figura 27

Gráfico Q-Q Normal de Satisfacción Laboral



Nota: elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 27, los datos de la variable Satisfacción laboral tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual reafirma la utilización de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

4.1.2.1 Comprobación de hipótesis.

Comprobación de hipótesis general

H_0 : El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 35

Prueba de Correlación de Pearson para las Variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,700**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,700**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000 y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hizo que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). Se llegó a la conclusión que en base a la evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se pudo afirmar que el Clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,700, lo cual indica una correlación alta entre ambas variables.

Comprobación hipótesis específica 01

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 36

Prueba de Correlación de Pearson para la Variable Clima Organizacional y la Dimensión Relaciones Laborales

		CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES LABORALES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,589**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	28	28
RELACIONES LABORALES	Correlación de Pearson	,589**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	28	28

Nota: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa en la tabla 36, que la sig. bilateral es 0,001 y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hizo que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). Se llegó a la conclusión que en base a la evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se pudo afirmar que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente

con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,589, lo cual indica una correlación moderada entre la variable y la dimensión.

Comprobación hipótesis específica 02

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 37

Prueba de Correlación de Pearson para la variable Clima organizacional y la dimensión beneficio laboral

		CLIMA ORGANIZACIONAL	BENEFICIO LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,671**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	28	28
BENEFICIO LABORAL	Correlación de Pearson	,671**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	28	28

Nota: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000 y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hizo que se rechace la Hipótesis Nula (H0). Se llegó a la conclusión que en base a la evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se pudo afirmar que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,671, lo cual indica una correlación alta entre la variable y la dimensión.

Comprobación hipótesis específica 03

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

H₀: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 38

Prueba de Correlación de Pearson para la variable Clima organizacional y la dimensión reconocimiento

		CLIMA ORGANIZACIONAL	RECONOCIMIENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,390*
	Sig. (bilateral)		,040
	N	28	28
RECONOCIMIENTO	Correlación de Pearson	,390*	1

	CLIMA ORGANIZACIONAL	RECONOCIMIENTO
Sig. (bilateral)	,040	
N	28	28

Nota: Elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,040 y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hizo que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). Se llegó a la conclusión que en base a la evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se pudo afirmar que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,390, lo cual indica una correlación baja entre la variable y la dimensión.

Tabla 39

Valores para la Interpretación los Coeficientes de Correlación de Pearson

	Escala	Categoría
Correlación positiva	$r = 1$	Correlación perfecta
	$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta
	$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta
	$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada
	$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja
	$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja
	$r = 0$	No hay correlación
	Escala	Categoría
Correlación negativa	$r = 0$	Correlación perfecta
	$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta
	$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta
	$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada
	$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja
	$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja
	$r = -1$	No hay correlación

Nota: Obtenida de Valderrama (2018).

4.2 Discusión

En la investigación presente se llega a verificar que se acepta la hipótesis general alterna con una significancia bilateral obtenido de 0,000 la cual es menor a la significancia establecida de 0,05. La prueba de correlacional de Pearson demuestra una correlación positiva alta de 0,700 entre ambas variables; con ello se demuestra que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina. Los resultados analizados demuestra que el clima organizacional en la empresa es sumamente importante para obtener la satisfacción laboral que todo colaborador busca en su centro de labores, justamente en estos tiempos de pandemia se requiere tomar decisiones adecuadas para mantener un buen clima organizacional en las demás áreas así como en la oficina encuestada para lograr cumplir con los objetivos de la organización.

En el Antecedente de García, Hernández, Villegas y Polo (2017) de título: Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios se tuvo como objetivo principal presentar la relación de sus variables y dimensiones, al igual que presente investigación utilizaron dos cuestionario con la escala de Likert y demostraron al igual que la presente investigación que existe una relación significativamente positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En la investigación presente también llegamos a verificar que se acepta las hipótesis específicas alternas.

La primera hipótesis específica se obtuvo una significancia bilateral obtenido de 0,001 la cual es menor a la significancia establecida de 0,05. La prueba de correlacional de Pearson demuestra una correlación positiva moderada de 0,589 entre la variable y la dimensión; con ello se demostró que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina. Los resultados analizados demuestra que el clima organizacional en la empresa es sumamente importante para mantener una buena relación laboral entre los colaboradores de la organización, justamente en estos tiempos de pandemia se requiere tomar decisiones adecuadas para mantener una buena relación laboral en las demás áreas así como en la oficina encuestada para lograr cumplir los objetivos de la organización.

La segunda hipótesis específica se obtuvo una significancia bilateral obtenido de 0,000 la cual es menor a la significancia establecida de 0,05. La prueba de correlacional de Pearson demuestra una correlación positiva alta de 0,671 entre la variable y la dimensión; con ello se demostró que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina. Los resultados analizados demuestra que el clima organizacional en la empresa es sumamente importante para mantener una buena percepción de los beneficios laborales que brinda la organización a sus colaboradores, justamente en estos tiempos de pandemia se requiere tomar decisiones adecuadas para aplicar beneficios laborales en las demás áreas así como en la oficina encuestada para lograr alcanzar la satisfacción laboral de los colaboradores.

La tercera hipótesis específica se obtuvo una significancia bilateral obtenido de 0,040 la cual es menor a la significancia establecida de 0,05. La prueba de correlacional de Pearson nos demuestra una correlación positiva baja de 0,390 entre la variable y la dimensión; con ello se demuestra que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina. Los resultados analizados demuestra que el clima organizacional en la empresa es sumamente importante para mantener una buena percepción del reconocimiento que brinda la organización a sus colaboradores, justamente en estos tiempos de pandemia se requiere tomar decisiones adecuadas para efectuar el reconocimiento en las demás áreas así como en la oficina encuestada para lograr alcanzar la satisfacción laboral de los colaboradores.

En el Antecedente de Calderón (2017) de título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistema de Información de SUNAT, 2017 se tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Dentro de las dimensiones de la satisfacción laboral se enfocaron de manera general en la satisfacción intrínseca y extrínseca y la presente investigación de manera más específica se enfocó en el reconocimiento, las relaciones laborales y el beneficio laboral. Al igual que la presente investigación utilizó dos cuestionarios con la escala de Likert y demostró al igual que la presente investigación que existe una relación positiva y altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Conclusiones

1. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Estas dos variables poseen un coeficiente de correlación de (0,700) lo cual indica una correlación alta entre ambas variables.
2. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Esta variable y dimensión poseen un coeficiente de correlación de (0,589) lo cual indica una correlación moderada entre la variable y la dimensión.
3. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Esta variable y dimensión poseen un coeficiente de correlación de (0,671) lo cual indica una correlación alta entre la variable y la dimensión.
4. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021. Esta variable y dimensión poseen un coeficiente de correlación de (0,390) lo cual indica una correlación baja entre la variable y la dimensión.

Recomendaciones

De acuerdo con lo comprendido por Herzberg en relación a las motivaciones higiénicas se le recomienda a los Servicios Industriales de la Marina lo siguiente:

1. Tener en consideración aquellas motivaciones, específicamente el tema remunerativo, ya que un gran porcentaje de los encuestados perciben que no se aplica una equidad remunerativa de acuerdo al cargo del colaborador. Hoy en día en tiempos de pandemia y con el incremento del costo de la canasta básica familiar se debe considerar un incremento remunerativo acorde, así mismo tener en consideración la percepción que tienen los colaboradores respecto al incremento de su remuneración al ampliar sus conocimientos académicos.
2. Se recomienda tener en consideración la percepción que tienen los colaboradores respecto a la contratación, promoción y/o ascensos ya que consideran que cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona.
3. Así mismo, tener en cuenta que para los colaboradores la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina.
4. Tomar en consideración la percepción de los colaboradores aplicando un buen clima organizacional generara una satisfacción laboral positiva en la organización.

Referencias

- Abreu, J. (2012). Constructos, Variables, Dimensiones, Indicadores & Congruencia. *International Journal of Good Conscience*, 7(3), 123–130. <http://www.spentamexico.org/v7-n3/7%283%29123-130.pdf>
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas [Artículo de Investigación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional. https://www.academia.edu/10362382/Comportamiento_Organizacional_En_Busca_del_Desarrollo_de_Ventajas_Competitivas
- Araujo, P. y Caballero, E. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/740/Paola_Tesis_bachelor_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la percepción que tienen las personas. *Horiz. Pedegóg*, 8(1), 9–22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4907017>
- Bonillo, D. y Nieto, F. (2002). La Satisfacción Laboral como Elemento Motivador del Empleado. *Revista Iberoamericana de relaciones laborales*, 11, 190–200. <http://dx.doi.org/10.33776/trabajo.v11i0.166>
- Brito, I. (2020). Productividad laboral del talento humano: Criterios a considerar en las Fundaciones de intervención Social de Colombia. *Consensus*, 1(3), 69–90. <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/68/77>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas. <https://corganizaciona1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Caballero, K. (2002). El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1–2), 1–10. <http://hdl.handle.net/11162/91843>

- Camacho, A. y Mayorga, D. (2017). Mal clima organizacional institucionalizado, acoso y riesgos laborales psicosociales. Perspectiva jurídica. *Equidad & Desarrollo*, (29), 143-160. <http://dx.doi.org/10.19052/ed.4172>
- Calderón N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8816/Calder%c3%b3n_GNG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carvajal, Á. (2002). Teorías y modelos: Formas de representación de la realidad. *Revista Comunicación*, 12(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/166/16612103.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., Martín, M. y Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19(1), 5-16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2ª ed.). McGraw Hill Education. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacion_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª ed.). McGraw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1145>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8ª ed.). McGraw Hill Education.
- Chuca, A. (2011). El reconocimiento como definición de lo humano en Axel Honneth [Monografía, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio Institucional. <https://cdsa.aacademica.org/000-034/767.pdf>
- Cristina, M. (2009). Psicología y organización. *Revista de la Universidad Del Azuay*, (48), 1-234. <https://uazuay.edu.ec/bibliotecas/publicaciones/UV-48.pdf#page=121>

- Detlev, H. y Martín, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. (2ª ed.). Publicaciones Delta.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Chcdg_iZzGIC&oi=fnd&pg=PA1&dq=relaciones+laborales+concepto&ots=KOU9FaGck0&sig=dR8bvREQ9rLHOyLAgMuYUAWKWJU#v=onepage&q=relaciones%20laborales%20concepto&f=false
- Edel, R., García, A. y Guzmán, F. (2007). *Clima y compromiso organizacional*. Edición electrónica.
www.eumed.net/libros/2007c/340/
- García, M., Hernández, T. González, E. y Polo, S. (2017). Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37-48. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
- García, M., Luján, E., Martínez, M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev. Enferm. Inst. Mex. Seguro Soc.*, 15(2), 63-72.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim072b.pdf>
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Govea, K. y Zuñiga D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital Investigación&Negocios*, 13(21), 15-22.
http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a03.pdf
- Granados, P. (2011). Calidad de Vida Laboral: Historia, Dimensiones y Beneficios. *Revista Il PSI*, 14(2), 271-276.
http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4267/revista_de_investigacion_en_psicologia13v14n2_2011.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, C., Agudelo, D. y Valencia, A. (2018). Estudio de clima organizacional en una pyme de telecomunicaciones de Florencia, Caquetá, Colombia: Aproximación al modelo Litwin y Stringer. *Revista Criterios*, 25(1), 39-59.
<http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/Criterios/article/view/1718/1752>

- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias*. (6^a ed.). McGraw Hill Education.
https://www.academia.edu/download/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jara, V., Villalba, D. y Díaz, M. (2020). El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de la oficina previsional de las fuerzas armadas del Ministerio de Defensa, Jesús María 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional.
<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1206/JARA%20-%20VILLALBA%20-%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Josefina, N. (2014). Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela [Ensayo, Universidad Nacional Experimental de Guayana]. Repositorio Institucional.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones. Procesos y cadenas de valor*. (8^a ed.). Pearson Education, Inc.
- Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - Mexico. *Revista COMUNICACION*, 8(2), 148-158.
<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208/142>
- Morales, J. (2016). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/446/morales_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD online*, 33(3), 221–227.

https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf

Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1–24. <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/184/151>

Pino, P., Ponce, M., Avilés, C. y Vallejos, O. (2015). Mejoramiento de la Productividad en una Industria Maderera usando incentivo remunerativo. *Universidad de Talca*, 17(1), 117–128. <https://www.scielo.cl/pdf/maderas/v17n1/aop1215.pdf>

Rizo, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. *Universidad Autónoma de la Ciudad de México*, (33), 45–62. <https://raco.cat/index.php/Analisi/article/view/51739/56711>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13^a ed.). Pearson Education, Inc. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. (15^a ed.). Pearson Education, Inc. https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/2_Comportamiento_Organizacional_13_edicion.pdf

Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, (219), 60–70. https://factorhuma.org/attachments_secure/article/1888/c212_060_a_Rankings%20internacionales_219_2.pdf

- Sánchez, M., Sánchez, P., Cruz, M. y Sánchez, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administración de Empresas*, 54(5), 537–547.
<https://www.scielo.br/j/rae/a/4JLfsp7hpbbZVqptQT8jvzC/?format=pdf&lang=es>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83–87.
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>
- Soberanes, L. y de la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional la Nueva Gestión Organizacional*, 5(9), 120–127.
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (1ª ed.). Editorial San Marcos.
- Valdivieso, D. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>
- Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, A. (2014). Importancia del Clima organizacional en la productividad laboral [Ensayo de Diplomado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional.
<http://hdl.handle.net/10654/13586>
- Vílchez, L. (2018). La aplicación del principio de igualdad en el contrato de trabajo a tiempo parcial: análisis sobre la validez de la exclusión de beneficios laborales [Trabajo Académico de Especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13782/GAYOSO>

[_GAMBOA_LA_APLICACION_DEL_PRINCIPIO_DE_IGUALDAD_EN_EL_CONTRATO_DE_TRABAJO_A_TIEMPO_PARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Apéndices

Apéndice 1

Matriz De Consistencia De La Investigación – Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?</p> <p>Problema específicos: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con las relaciones laborales de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con los beneficios laborales de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?</p> <p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con las relaciones laborales de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con los beneficios laborales de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento de los colaboradores de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: El clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con los beneficios laborales de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con el reconocimiento de los colaboradores de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.</p>	Variable 01: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
			Remuneración	Equidad	1	(5)Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo
				Incremento Remunerativo	2	
			Conflicto y Cooperación	Trabajo en Equipo	3	
				Percepción de Equipo	4	
			Motivación	Desempeño	5	
				Compromiso	6	
			Variable 02: Satisfacción laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores
Reconocimiento	Logros	1	(5)Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente (2) En desacuerdo (1) Muy en desacuerdo			
	Promoción y Ascensos	2				
Relaciones Laborales	Rotación de Colaboradores	3				
	Tiempo Contratación	4				
Beneficio Laboral	Conocimiento de beneficios	5				
	Impacto de Beneficios	6				



**Apéndice 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD
PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

Cuestionario Variable Independiente: **Clima organizacional**

La presente encuesta tiene como finalidad medir el clima organizacional de los colaboradores de la oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicarnos que tan de acuerdo se encuentra usted con cada una de estas proposiciones y pregunta. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

INDICACIONES

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	EQUIDAD	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	La empresa aplica la equidad remunerativa de acuerdo al cargo del colaborador.					
2	Considera Ud. ¿Que la remuneración básica mensual que recibe es equitativa con el trabajo que realiza?					

N°	INCREMENTO REMUNERATIVO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	Yo recibo un incremento remunerativo al ampliar mis conocimientos académicos costeados por la oficina de capacitación o por mis propios medios económicos.					
4	Considera Ud. ¿Que el incremento remunerativo debe estar acorde al costo de la canasta básica familiar y sus conocimientos y habilidades?					

N°	TRABAJO EN EQUIPO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	En la empresa el trabajo en equipo logra la efectividad deseada de las tareas del día a día.					
6	El trabajo en equipo me conlleva a obtener la satisfacción de los resultados deseados.					

N°	PERCEPCIÓN DE EQUIPO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	En la empresa las instalaciones de la oficina generan una buena percepción a los equipos de trabajo de cada división.					
8	En la empresa la percepción de los equipos de trabajos en la oficina es positiva.					

N°	DESEMPEÑO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
9	Me siento motivado para desempeñar bien las tareas asignadas en la oficina.					
10	Observo con claridad cómo mi desempeño influye en el éxito general de mi oficina.					

N°	COMPROMISO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
11	El compromiso que tengo con la empresa me hace querer laborar por el resto de mi vida.					
12	Considera Ud. ¿Que los trabajadores de su oficina cuentan con un alto nivel de compromiso con la empresa?					



**Apéndice 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS UNIVERSIDAD
PERUANA DE LAS AMÉRICAS FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE
EMPRESAS**

Cuestionario Variable dependiente: **Satisfacción laboral**

La presente encuesta tiene como finalidad medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicarnos que tan de acuerdo se encuentra usted con cada una de estas proposiciones y preguntas. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

INDICACIONES

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	LOGROS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	Yo obtengo el reconocimiento de mis superiores por los logros obtenidos en relación a mis funciones en la oficina.					
2	Considera Ud. ¿Qué el reconocimiento de los logros aumenta el sentido de pertenencia con la empresa?					

N°	PROMOCIÓN Y ASCENSOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	Considera Ud. ¿Que las políticas de promoción y ascensos permiten una formación continua al colaborador?					
4	En mi trabajo para lograr la contratación, promoción y/o ascenso cuenta más las recomendaciones que los conocimientos y capacidades de la persona.					

N°	ROTACIÓN DE COLABORADORES	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	Considera Ud. ¿Que la rotación de colaboradores a diferentes áreas es acorde a la relación laboral que tiene con la empresa?					
6	Considera Ud. ¿Qué la rotación de colaboradores repercute en la productividad de la oficina?					

N°	TIEMPO CONTRATACIÓN	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	Para mi es importante que después de un tiempo de contratación pueda obtener la estabilidad laboral.					
8	Me siento conforme con el tiempo de contratación que ofrece la empresa a sus colaboradores.					

N°	CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
9	Para mi es importante que se me haga conocimiento de mis beneficios laborales.					
10	En mi trabajo al momento de firmar el contrato se me puso en conocimiento de los beneficios laborales existentes.					

N°	IMPACTO DE BENEFICIOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
11	Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales vuelve a la empresa un lugar más atractivo para trabajar y querer permanecer en ella?					
12	Considera Ud. ¿Qué el impacto de los beneficios laborales favorece en el desarrollo de las habilidades blandas de los colaboradores de la empresa?					

"DECENIO DE LA IGUALDAD, DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA".



CARTA DE AUTORIZACION

Callao, 01 de setiembre del 2021.

Yo, ALDO VASQUEZ SARMIENTO con DNI 43325195, con el cargo de Jefe de la Oficina de Planificación Control de la Producción de la empresa Servicios Industriales de la Marina SIMA-CALLAO con número de RUC 20100003351, autorizo al Sr. Larry Aranda Terreros con DNI 44268211, la Srta. Katherin Stefani Gallegos Orosco con DNI 74994215 y la Srta. Lucia Solays Nelly Jara Morales con DNI 70570280 para que utilicen el nombre de la empresa en su tesis de título: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE PLANIFICACION Y CONTROL DE LA PRODUCCION DE LOS SERVICIOS INDUSTRIALES DE LA MARINA, CALLAO, 2021" y apliquen sus instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) en la Oficina de Planificación y Control de la Producción.

Así mismo les deseo mucho éxito en su tesis y confiamos que la misma resulte de aportación valiosa al mejoramiento de la empresa.

Capitán de Navío (r)
Aldo VASQUEZ Sarmiento
Jefe Oficina de Planificación y Control de la Producción

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: CASTILLO GUZMAN YELTSIN ANTONY

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL

1.3. Institución donde labora: ELECTROMECHANICA EL DETALLE SRL

1.3.1. Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

1.3.2. Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Clima Organizacional


ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL:46..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:LIMA, 13 DE AGOSTO DEL 2021.....



 YELTSIN ANTONY
 CASTILLO GUZMAN
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Rég. CIP N° 167826

Firma del Experto Informante.

DNI. N°47134474.....

Teléfono N°922201155.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: CASTLLO GUZMAN YELTSIN ANTONY

1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTION EMPRESARIAL

1.3. Institución donde labora: ELECTROMECANICA EL DETALLE SRL

1.3.1. Especialidad del validador: INGENIERO INDUSTRIAL

1.3.2. Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Satisfacción Laboral

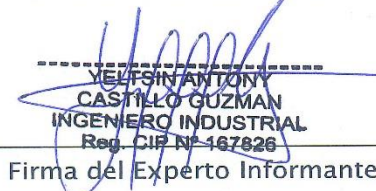
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PUNTAJE TOTAL: 45 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... LIMA, 13 DE AGOSTO DEL 2021


 YELVISIN ANTONY
 CASTILLO GUZMAN
 INGENIERO INDUSTRIAL
 Reg. CIP N° 167826
 Firma del Experto Informante

DNI. N° 47134474.....

Teléfono N° 922201155.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: Monzón Labrador de Guevara, Eddie Omar

1.2. Grado Académico: Licenciado en Administración de Empresas

1.3. Institución donde labora: Servicio Industrial de la Marina S.A

1.3.1. Especialidad del validador: Analista de Presupuesto

1.3.2. Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Clima Organizacional

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				4	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				4	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					5
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos					5
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					5

PUNTAJE TOTAL:46..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:LIMA, 11 DE AGOSTO 2021.....

Omar Manzo

Firma del Experto Informante.

DNI. N°41010552.....

Teléfono N°992435820.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: Morán Ladro de QUEVEDO Eddie OMAR

1.2. Grado Académico: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

1.3. Institución donde labora: SERVICIO INDUSTRIAL DE LA MARINA S.A

1.3.1. Especialidad del validador: ANALISTA DE PRESUPUESTO

1.3.2. Título de la Investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Satisfacción Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				4	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos					5
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				4	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				4	

PUNTAJE TOTAL: 45..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... LIMA, 11 DE AGOSTO 2021.....



Firma del Experto Informante

DNI. N° 41010559.....

Teléfono N° 992435820.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: Zarate Barrios Jefferson Paul

1.2. Grado Académico: Ingeniero Industrial

1.3. Institución donde labora: Tecniflow S.A.C.

1.3.1. Especialidad del validador: Sistemas integrados de gestión (Calidad, Seguridad y Medio ambiente)

1.3.2. Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Clima Organizacional

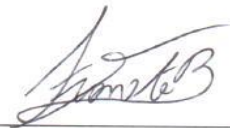
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL: 50 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: San Borja 13 de agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 46630596

Teléfono N° 980496561

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: Zarate Barrios Jefferson Paul

1.2. Grado Académico: ..Ingeniero Industrial.....

1.3. Institución donde labora: ..Tecniflow.S.A.C.....

1.3.1. Especialidad del validador: ..Sistemas integrados de gestión (Calidad, Seguridad y Medio ambiente).....

1.3.2. Título de la investigación: Clima organizacional y la satisfacción laboral de la Oficina de Planificación y Control de la Producción de los Servicios Industriales de la Marina, Callao, 2021.

1.3.3. Autor del Instrumento: Larry Davies Aranda Terreros, Katherin Stefani Gallegos Orosco, Lucia Solays Nelly Jara Morales.

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Satisfacción Laboral

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy Buena (4)	Excelente (5)
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL:50..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha. San Borja 13 de agosto del 2021.....



Firma del Experto Informante

DNI. N° 46630596.....

Teléfono N°980496561.....

Base de datos Cuestionario de Clima Organizacional

Sujetos	Remuneración				Conflicto y Cooperación					Motivación			CLIM_ORG
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	40
2	1	1	5	3	4	4	4	1	4	3	3	4	37
3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50
4	2	2	4	1	4	3	2	4	4	4	3	2	35
5	2	2	5	2	5	4	4	4	4	4	3	2	41
6	2	2	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	44
7	3	2	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4	46
8	2	2	5	1	5	4	4	4	3	4	1	2	37
9	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	38
10	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45
11	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	49
12	2	4	5	1	4	5	4	4	4	4	2	4	43
13	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	47
14	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	3	2	50
15	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	32
16	2	2	4	2	4	4	3	3	2	4	2	4	36
17	2	2	5	2	4	4	2	3	4	4	4	5	41
18	3	2	5	2	4	4	3	4	4	4	2	3	40
19	4	2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	53
20	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	49
21	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	55
22	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	47
23	2	2	5	1	4	4	4	4	4	4	2	2	38
24	4	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	42
25	2	2	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	42
26	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	43
27	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	51
28	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	42

Base de datos Cuestionario de Satisfacción Laboral

Sujetos	Reconocimiento				Relaciones Laborales				Beneficio Laboral				SATIS_LAB	TOTAL_REC	TOT_REL_LAB	TOT_BEN_LAB
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12				
1	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	44	14	14	16
2	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	4	47	16	15	16
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	45	15	14	16
4	2	5	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	40	15	14	11
5	3	4	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	40	13	13	14
6	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	44	14	15	15
7	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	41	12	13	16
8	3	4	4	5	3	4	2	3	5	4	4	4	45	16	12	17
9	3	3	3	5	3	3	4	3	4	4	3	3	41	14	13	14
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	15	16	16
11	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	49	16	16	17
12	4	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4	4	45	17	12	16
13	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	54	15	19	20
14	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	4	5	47	15	14	18
15	4	3	4	2	3	3	4	1	4	2	4	4	38	13	11	14
16	4	3	3	2	4	2	4	3	4	2	4	4	39	12	13	14
17	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	44	13	15	16
18	2	5	5	4	2	3	4	4	5	2	4	4	44	16	13	15
19	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	52	15	18	19
20	3	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	46	15	14	17
21	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	53	18	16	19
22	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	49	16	17	16
23	2	5	1	5	2	5	5	1	5	4	1	2	38	13	13	12
24	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	38	11	13	14
25	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	48	15	16	17
26	4	4	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	42	16	12	14
27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	45	15	15	15
28	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	43	15	14	14

Ubicación de la empresa estudiada.



Nota: Obtenido de Google Maps