

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS:

**RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ALDEA INFANTIL – SAN
ANTONIO 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARÍA ELIZABETH COLORADO SÁNCHEZ

Asesora:

Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by
MARIA ELIZABETH COLORADO SANCHEZ
Todos los Derechos Reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

RELACION ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ALDEA INFANTIL – SAN ANTONIO 2020

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: MARÍA ELIZABETH COLORADO SÁNCHEZ

JURADO EVALUADOR

Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Asesora

Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclen Contreras
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2022



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las horas, del día 18 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. ARNALDO ROQUE KIANMAN CHAPILLIQUEN, Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO, M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesora la **Dra. DORIS TERESA CASTAÑEDA ABANTO** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ALDEA INFANTIL – SAN ANTONIO 2020”**; presentado por la **Bachiller en Contabilidad. MARÍA ELIZABETH COLORADO SÁNCHEZ.**

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó con la calificación de la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bachiller en Contabilidad. MARÍA ELIZABETH COLORADO SÁNCHEZ.**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA.**

Siendo las horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Asesora

.....
Dr. Arnaldo Roque Kianman Chapilliquén
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A mi mamá por su apoyo incondicional en cada área de mi vida

Y a mis hijos Génesis y Benjamín que son mi motor, para llegar a la meta.

Elizabeth

AGRADECIMIENTO

A Dios por siempre estar a mi lado en los momentos difíciles, renovando mis fuerzas y llenándome de su sabiduría en este largo camino de vida profesional y personal

A la Aldea Infantil San Antonio, por abrirme las puertas para desarrollar el proyecto.

A mi madre Rosario por su apoyo incondicional

A mi asesora de proyecto de tesis Doris Teresa Castañeda Abanto, por su apoyo y consejos brindados para poder culminar y desarrollar la presente investigación.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.	3
1.1.3. Formulación del problema.	4
1.2. Justificación e importancia.....	5
1.2.1 Justificación científica.	5
1.2.2 Justificación técnica - práctica.	5
1.2.3 Justificación institucional y personal	6
1.3. Delimitación de la investigación.....	6
1.4. Limitaciones.....	6
1.5. Objetivos de la investigación: general y específicos	6
1.5.1. General	6
1.5.2. Específicos	6

CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	8
2.2. Bases Teóricas.....	15
2.2.1. Teorías del clima organizacional.....	15
2.2.2. Teorías de la Motivación que explican la Satisfacción laboral.....	17
2.3. Marco Conceptual	20
2.3.1. El Clima Organizacional.....	20
A. Autorrealización.....	20
B. Involucramiento Laboral	20
C. Supervisión.....	21
D. Comunicación	22
E. Condiciones Laborales	22
2.3.2. Satisfacción Laboral.....	23
A. Condiciones Físicas y/o Materiales.....	24
B. Beneficios Laborales y/o Remunerativos.....	25
C. Políticas Administrativas	26
D. Relaciones Sociales	26
E. Desarrollo Personal	26
F. Desempeño de Tareas	26
G. Relación con la Autoridad.....	27
2.4. Definición de términos básicos	27

CAPÍTULO III.....	29
PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1. Hipótesis	29
3.1.1. Hipótesis general.....	29
3.1.2. Hipótesis específica.....	29
3.2. Variables	29
3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	30
CAPÍTULO IV.....	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32
4.1. Ubicación geográfica.....	32
4.2. Diseño de la Investigación	33
4.3. Métodos de investigación	33
4.4. Tipo de investigación.....	34
4.5. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	35
4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	37
4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	38
4.8. Matriz de consistencia metodológica.....	42
CAPÍTULO V.....	42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
5.1. Análisis e interpretación y discusión de resultados	42
5.2. Discusión de Resultados	53
5.3. Contrastación de Hipótesis	57

CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	60
Apéndice 01	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	30
Tabla 2: Modalidad de Contrato	35
Tabla 3: Matriz de consistencia	38
Tabla 4: Variable 1: Clima Organizacional	42
Tabla 5: Dimensión 1: Autorrealización.....	43
Tabla 6: Involucramiento Laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio	43
Tabla 7: Supervisión en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.....	44
Tabla 8: Comunicación en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio	44
Tabla 9: Condiciones Laborales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020	45
Tabla 10: Variable 2: Satisfacción Laboral	45
Tabla 11: Condiciones Físicas y/o materiales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.....	46
Tabla 12: Beneficios laborales y /o remunerativos en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020	46
Tabla 13: Políticas administrativas en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020....	47
Tabla 14: Relaciones sociales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.....	47
Tabla 15: Desarrollo personal en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.....	48
Tabla 16: Desempeño de Tareas en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.....	48
Tabla 17: Relación con la autoridad en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020..	49
Tabla 18: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral.....	49
Tabla 19: Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio- 2020	50
Tabla 20: Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020.....	51
Tabla 21: Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020	51
Tabla 22: Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ubicación geográfica	33
-------------------------------------	----

RESUMEN

El propósito de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-2020. El método utilizado fue analítico/sintético; hipotético-deductivo, el diseño de la investigación es noexperimental, de corte transversal. La muestra está conformada por 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-Cajamarca. La recolección de datos se realizó a través de la encuesta. Los resultados de la investigación muestran que, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020, es positiva media (Rho Spearman=0.567). En cuanto a la dimensión autorrealización existe más del 50% de colaboradores que opina que, la organización no da oportunidades de crecimiento profesional y no están reconociendo sus logros del personal. La relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral es positiva débil, Rho de Spearman = 0,341. En cuanto a la Supervisión el 31% de trabajadores no está convencido que, exista un buen sistema de seguimiento y control en el desarrollo de las actividades. La comunicación El 48, 5% no sienten que, sus opiniones sean tomadas en cuenta y respecto a las condiciones laborales el 48% no está de acuerdo con las condiciones laborales porque sus remuneraciones no van de acuerdo al desempeño de su trabajo pues superan las 8 horas diarias y 48 horas semanales establecidas por ley, no cuentan con buena tecnología y no hay trabajo en equipo, lo que genera insatisfacción.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, Aldea Infantil

ABSTRACT

The purpose of the research is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the collaborators of the San Antonio Children's Village-2020. The applied method was analytical/synthetic; hypothetical-deductive, the research design is non-experimental, cross-sectional. The sample is made up of 33 collaborators from the San Antonio-Cajamarca Children's Village. The data collection was carried out through the survey. The results of the research show that the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the collaborators of the San Antonio Children's Village -2020, is positive on average (Rho Spearman=0.567). Regarding the self-realization dimension, there is more than 50% of collaborators who think that the company does not provide opportunities for professional growth and they are not recognizing their personal achievements. The relationship between the work involvement dimension and job satisfaction is weak positive, Spearman's Rho = 0.341. Regarding Supervision, 31% of workers are not convinced that there is a good monitoring and control system in the development of activities. Communication 48.5% do not feel that their opinions are taken into account and regarding working conditions, 48% do not agree with the working conditions because their remuneration does not go according to the performance of their work, they do not have good technology and there is no teamwork, which generates dissatisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización

A nivel internacional, existen organizaciones que aún siguen aplicando modelos tradicionales en la gestión, generando un clima organizacional desfavorable y un bajo nivel en la satisfacción laboral de los trabajadores. Las instituciones públicas y las empresas privadas, en los países desarrollados, han alcanzado altos niveles de competitividad y están debidamente estructuradas y organizadas siendo el pilar fundamental de su éxito un adecuado clima organizacional.

El clima organizacional en la actualidad es uno de los problemas que aqueja en el siglo XXI, hoy en día son mayores las exigencias en este mundo globalizado, pues la humanidad entera enfrenta mayores desafíos comparados con generaciones en décadas pasadas. En los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado laboral, el interés por el talento humano ha tomado un mayor auge; primordialmente en el desarrollo empresarial, reconociendo la importancia de abordar estudios sobre las conductas de las personas; considerando que el trabajador actualmente valora mucho que la empresa le brinde facilidades para su autorrealización, lo cual incluye oportunidades de progreso, reconocimiento de sus logros, capacitaciones, entre otros; también valora la supervisión brindada, mediante apoyo del supervisor, un trato justo, que se lo prepare para el puesto de trabajo, el tener responsabilidades para el puesto definidas, entre otros; la comunicación también juega un papel importante, el involucramiento laboral y las condiciones laboradas brindadas; todo esto hace que el colaborador perciba un

clima organizacional favorable.

Así mismo, para que el colaborador se sienta satisfacción en su trabajo evalúa aspectos como: las condiciones físicas y/o materiales que la empresa o institución le brinda como por ejemplo el mobiliario con el cual trabaja; evalúa mucho los beneficios laborales y/o remunerativos, las políticas administrativas que incluyen las normas y lineamientos con los que trabaja; la relación con la autoridad es también muy considerada para su satisfacción, pues para el colaborador es muy importante la relación con su jefatura; del mismo modo las relaciones interpersonales con los miembros de la organización puede crearle satisfacción laboral, así como su desarrollo personal y el desempeño de tarea, según sean adecuadamente manejados pueden lograr que el colaborador sienta niveles altos de satisfacción laboral.

Chiavenato (2009), el grado de satisfacción laboral ayuda a atraer y retener talentos, a mantener un clima organizacional óptimo, a motivar a las personas y a lograr su compromiso, las actitudes que toman cada colaborador están relacionadas con el posterior comportamiento y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo poderosamente en las decisiones de las personas.

Una de las organizaciones que se han centrado en trabajar en modelos tradicionales de gestión son, las Aldeas Infantiles desde 1940 cuando se fundó la primera Aldea Infantil SOS cuya finalidad es apoyar a las niñas y niños que habían perdido sus hogares y a sus familias a causa de la Segunda Guerra Mundial. Estas se expandieron por todo el mundo para ayudar a más niñas, niños y adolescentes, desarrollando acciones en favor de su derecho a crecer en un entorno familiar seguro, cálido y afectivo. Dejando de lado la preocupación y puesta de interés en

la satisfacción de sus trabajadores.

Es así que, en la actualidad se aprecia que el clima organizacional y la satisfacción laboral, en las aldeas infantiles o ONGS, en el Perú según Bonilla (2018), aún son sectores que, carece de investigaciones y acciones que tenga una perspectiva más organizacional, por lo general sus esfuerzos están concentrados en los proyectos de impacto social, del cual radica su razón de ser. Aun así, es necesario e importante conocer y analizar el clima organizacional dentro de estas instituciones para saber el nivel de satisfacción laboral que presentan sus trabajadores. Para lo cual, es importante identificar, observar, y analizar todos los factores que influyen en ello, como, sus beneficios laborales, motivaciones, el lugar de trabajo, un entorno agradable para poder trabajar de manera óptima y desarrollar su máximo potencial.

1.1.2. Descripción del problema.

En la ciudad de Cajamarca contamos con Aldeas Infantiles, siendo una de ellas la Aldea Infantil San Antonio que, es una institución pública dependiente de la Sub Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional Cajamarca, cuya misión es crear entornos familiares para los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad cuyo objetivo es proporcionar su reinserción en la sociedad. Todos los niños, niñas y adolescentes albergados (20 niñas, 18 niños y 16 adolescentes) provienen de familias en estado de abandono moral, material, y afectivos, en la Aldea Infantil San Antonio llegan a pertenecer a una familia (casa) guiados por una madre sustituta o tía como ellos suelen llamarla donde crecen con amor, respeto y seguridad.

Esta institución como en cualquier otra, ha ido arrastrando el problema de no poder generar un buen clima organizacional y lograr colaboradores satisfechos.

Las madres sustitutas a medida que pasa el tiempo vienen luchando por hacer valer sus derechos en cuanto a su horario de trabajo para laborar sus 08 horas diarias y 48 semanales según Art 1 de la Ley de Jornada de Trabajo, actualmente vienen laborando de lunes a domingo con permanencia de 12 horas diarias por un día de descanso semanal rotativo; además, existen diferencias de trato y de remuneración según el régimen laboral entre el personal nombrado y el personal CAS, así mismo, la falta de claridad de las políticas administrativas, las relaciones interpersonales y las relaciones con la jefatura son débiles, todo esto podría estar generando una insatisfacción en los colaboradores.

Ante estos problemas se puede observar que, en la Aldea Infantil San Antonio se le otorga escasa importancia al clima organizacional, la práctica se da de manera espontánea y sin mucha claridad, para poder analizar y tratar el problema desde la perspectiva de la satisfacción de los colaboradores, se hace necesario y fundamental crear un clima organizacional favorable, con el propósito de generar un cambio total en esta institución.

1.1.3. Formulación del problema.

Problema General

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción Laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-2020?

Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020?
2. ¿Cómo es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio- 2020?

3. ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020?
4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020?
5. ¿Cómo es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica.

La presente investigación toma como soporte a la teoría del clima organizacional de Likert y la teoría del Value Profit Chain y las teorías de motivación que explican la satisfacción laboral. Esto han ayudado a armar el instrumento para la recolección de datos. Además, el estudio genera conocimiento científico sobre la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio de Cajamarca; el cual, servirá como una base para futuras investigaciones vinculadas al tema.

1.2.2 Justificación técnica - práctica.

El resultado de la presente investigación servirá para que la directora de la Aldea Infantil San Antonio, Lic. Elva Esperanza Gálvez Lara, tome acciones para mejorar el clima organizacional, el cual ayudará a que, los trabajadores y los que viven ahí se sientan más satisfechos. Así mismo, estos resultados serán guías útiles para que otras aldeas se enfoquen en generar un buen clima organizacional, priorizando la comunicación, las condiciones laborales, la autorrealización e involucrando a cada colaborador como parte de la institución, para así lograr una mejor satisfacción laboral.

1.2.3 Justificación institucional y personal

Un buen clima organizacional genera satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio, en consecuencia, este estudio servirá a dicha institución para mejorar ambas variables y cumplir con más eficiencia los objetivos trazados para la Aldea Infantil.

1.3. Delimitación de la investigación.

Espacial: La investigación se realizó en la Aldea Infantil “San Antonio”, ubicado en avenida Hoyos Rubio N° 907, que corresponde a la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Cajamarca.

Temporal: El estudio tuvo una duración de un año y un mes durante el período comprendido de abril del 2020 hasta mayo del 2021.

Social: La investigación comprende a los colaboradores de la Aldea Infantil “San Antonio”.

1.4. Limitaciones

Debido a la emergencia sanitaria en todo el país, no resulta posible realizar el cuestionario a todos los colaboradores que actualmente no existe el 100% de su capacidad.

1.5. Objetivos de la investigación: general y específicos.

1.5.1. General

-Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020

1.5.2. Específicos

1. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.

2. Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio- 2020.
3. Especificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.
4. Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.
5. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

A nivel Internacional

Tapias (2019), en su tesis de maestría: *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre*, publicada por la Universidad Libre Seccional de Barranquilla - Colombia, tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del municipio de Socorro, 2018-2019 primer semestre. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, método deductivo de tipo descriptivo, correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Además, concluye que; existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de sus colaboradores, resaltando el hecho de que a medida que se mejora el clima organizacional también mejorará la satisfacción laboral de los colaboradores de la institución educativa, además se observó que mientras más presión y control perciben sus trabajadores, no se llega a influir en la satisfacción laboral. Se apreció además que, los años de experiencia del colaborador no hace que se sienta más o menos satisfecho, dado que no se relacionan.

Quimbita (2018), en su tesis de grado *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Florícola Ever Green Roses S.A* de la Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador, tiene como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral a los trabajadores de la florícola Ever Green Roses S.A. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, descriptiva, con los métodos de investigación bibliográfico, cuyo instrumento de

medición es de Litwin y Stringer. Además, concluye que; existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los empleados de la empresa con parámetros entre 0.01 y 0.05, además se demostró que en la empresa existe débil clima organizacional al existir una mala comunicación entre sus miembros, un inadecuado ambiente laboral; se determinó que un factor positivo que puede originar un mayor nivel de satisfacción laboral en los empleados son las relaciones interpersonales, y como factor negativo el autoritarismo de supervisores y la sobre carga laboral.

Rodríguez (2018), en su tesis de licenciatura: *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda.* Finenflor, de la Universidad Central del Ecuador, tiene como objetivo determinar el Clima organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral. El método utilizado es descriptiva, correlacional, con métodos deductivo, inductivo y estadístico, concluye que, el clima organizacional logra influir de modo favorable en la satisfacción laboral de los colaboradores; respecto al clima organizacional se demostró que en la empresa existe un adecuado ambiente laboral por lo cual los colaboradores perciben un adecuado clima laboral; se evidenció que existe un alto porcentaje de trabajadores que se sienten satisfechos con la organización; pero se evidenció que en relación a la satisfacción laboral existen puntajes bajos para los factores motivación y reconocimiento, percibidos como carentes en la empresa.

Bruzual (2016), en su tesis de maestría: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*, de la Universidad de Montemorelos, México. Tiene como objetivo conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. y el método utilizado es de tipo cuantitativa descriptiva correlacional; concluye que, a mayor nivel de clima organizacional, será posible un mayor nivel de satisfacción laboral percibido por los colaboradores de la

empresa en estudio; además estos empleados se situaron en nivel regular y bueno en clima organizacional y en nivel satisfecho y muy satisfecho respecto a satisfacción laboral; determinó también que el género no tiene efecto en el nivel de clima organizacional, tampoco el país de residencia del colaborador, ni su estado civil, tampoco el tipo de empleo realizado; a diferencia, la edad si logra afectar en el clima organizacional; respecto a la variable satisfacción laboral, se demostró que el género si influye en la satisfacción laboral de la persona, pues las mujeres se mostraban más contentas que los varones; también la satisfacción laboral se ve influenciada por el país de residencia del empleado, a diferencia del estado civil, el tipo de empleo que no ejercen efecto alguno en la satisfacción laboral del colaborador; la edad si influye en la satisfacción laboral, pues a mayor edad menor grado de satisfacción.

A nivel Nacional

Pimentel (2019), en su tesis de licenciatura: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital De Socabaya, Arequipa 2018*; publicada por la Universidad Privada TELESUP, Lima – Perú. Tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa-Perú 2018. Su metodología es de enfoque cuantitativo, de nivel básico de tipo correlacional, diseño no-experimental, de campo y transversal. Concluye que, existe correlación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con un r de 0,84. La dimensión sistema individual del clima organizacional y la satisfacción laboral guardan relación positiva baja, con un r de 0,682; existe correlación positiva media alta entre la dimensión interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral, con un r de 0,780; existe correlación positiva de grado medio alto entre la dimensión sistema organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral, con un r de 0,721.

Gomero (2019), en su tesis de maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de Barranca*, publicado por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, tiene como objetivo determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca – Lima. El método utilizado es tipo cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Concluye que; El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (40.6%), la Autorrealización se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (45.4%), el Involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.2%), la supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (47.3%) y la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral; además podemos decir que el nivel de correlación es regular (48.6%).

Apaza (2018), en su tesis de maestría *Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de puno s.a. Perú -2015*, tiene como objetivo determinar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A , el método utilizado es cuantitativa, correlacional la cual constituirá la búsqueda de una solución sistémica, a los problemas de la gestión deficiente de los gobiernos locales de la región Puno *publicado por* la Universidad Nacional del Altiplano: Concluye que; existe una alta y positiva relación entre la percepción del involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. en el año 2015, expresado a través

de la Rho de Spearman igual a 0.883 y un $p = 0.000$. Es decir que, a mayor percepción del involucramiento laboral, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad.

Cabrera (2018), en su tesis de licenciatura: *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana: Estudio de caso*, publicado por la Universidad ESAN, Lima – Perú. Tiene como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una Institución Pública Peruana, tiene diseño de alcance correlacional, los instrumentos utilizados es el cuestionario Escala del Clima Laboral de Sonia Palma. Concluye que; existe un clima organizacional y una satisfacción laboral positivos en los colaboradores de la institución en estudio; respecto al nivel de clima laboral de empleado con más de 15 años de antigüedad, sus indicadores crecimiento, reconocimiento, responsabilidad y logro obtienen nivel de muy satisfechos; se determinó que las dimensiones autorrealización, comunicación, y condiciones laborales se consideran favorables; existe relación positiva significativa entre la dimensión involucramiento y el trabajo en sí; existe relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y la responsabilidad.

Vallejos (2017), en su tesis de maestría *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*, publicado por la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo es determinar el Clima *organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017*. Tiene un diseño de alcance correlacional, Concluye que; el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin 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 $p=0.000$.(pág. 94).

Reyes y Morán (2016), en su tesis de maestría: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, Periodo 2016*; cuyo objetivo es determinar la relación entre la satisfacción Laboral de los trabajadores y el clima organizacional de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016, tiene enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental transversal y con un tipo de investigación descriptiva correlacional publicada por la Universidad de Piura. Concluye que; el clima organizacional de la Escuela de Post Grado de la Universidad es regular, debido a un nivel regular en factores de realización personal, comunicación, supervisión y condiciones laborales, el factor que obtuvo buena valoración fue el involucramiento laboral. Se determinó que existe un nivel medio de satisfacción laboral del personal; debido a que aún no se manejan bien factores como beneficios laborales, condiciones físicas y materiales, relaciones sociales, desempeño de tareas y desarrollo personal; a diferencia de que este personal si se siente satisfecho con las políticas administrativas y la relación con la autoridad. Las dimensiones del clima organizacional relacionadas con la satisfacción laboral son: la comunicación, supervisión y condiciones laborales; las dimensiones de la satisfacción que guardan relación con el clima organizacional son: el desempeño de tareas, condiciones físicas y el desarrollo personal; en general, el clima organizacional guarda relación significativa con la satisfacción laboral indicando que para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores, es necesario mejorar el clima organizacional.

A nivel Local

Chuquipoma y Mendo (2018), en su tesis de licenciatura: *Relación Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Jesús- 2017*, publicada por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca cuyo objetivo es estudiar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús – 2017, cuyo diseño de investigación es transversal, de carácter Descriptivo, y correlacionar causal. Concluye que, existe relación significativa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad, el clima organizacional de la Municipalidad considerada por la mayoría como buena, las dimensiones obtuvieron los siguientes porcentajes de aceptación: Autonomía (69%), confianza (68%) e innovación (67%); las dimensiones presión, cohesión y reconocimiento son las menos aceptadas. La satisfacción laboral obtuvo un nivel aceptable, las dimensiones más apreciadas son: satisfacción por el trabajo en general, ambiente físico de trabajo, las dimensiones por las cuales los colaboradores muestran insatisfacción son: la remuneración con 55% de desaprobación.

Ortiz (2018), en su tesis de maestría: *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*, publicada por la Universidad Nacional de Cajamarca, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad en estudio. El diseño de la investigación es descriptivo – correlacional. Concluye que, existe una relación directa muy alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad; resultados obtenidos a partir de la prueba estadística T de Student con un coeficiente de correlación de 0.997 y una significancia de 0.01. El nivel de Clima Organizacional, es medio en el 46.67% de la muestra de trabajadores, 26.67% mostró nivel bajo y 26.67% nivel alto. Referente al nivel de Satisfacción Laboral, 60.00% de la muestra se ubicó en un nivel de insatisfecho, 40.00%

como satisfechos; la insatisfacción es debida a inestabilidad laboral, no existe equidad en el otorgamiento de beneficios, no se valora su trabajo, no existen oportunidades de ascenso, el sueldo les parece inadecuado.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Teorías del clima organizacional.

2.2.1.1. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert.

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que estipulan que la participación motiva a las personas a trabajar.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como

la productividad, el ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son: **Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes. **Variables Intermedias:** están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. **Variables Finales:** estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

2.2.1.2. Teoría de Litwin y Stinger (1978)

Esta teoría se basa en un modelo el cual refiere que el sistema organizacional se conforma por tecnología, estructura social, estructura organizacional, liderazgo, procesos de decisión, prácticas de administración y determinado ambiente en la organización, produciendo una motivación y generándose un comportamiento; creando en la organización efectos como la satisfacción, productividad, rotación, ausentismo, innovación, adaptación y reputación.

2.2.1.3. Teoría del Value Profit Chain

Según la teoría del Profit (2002), los colaboradores motivados, productivos y leales llegan a transmitir valor a los clientes, quienes se convierten en clientes leales, embajadores de la organización, lo cual, propicia resultados financieros buenos con lo que la empresa podrá vincular aún más al colaborador. La principal idea del Value Profit Chain está basada en intercambiar valor en un contexto de relaciones duraderas; la organización ofrece al colaborador un valor mediante un sueldo justo, ambiente laboral grato, desarrollo profesional, etc. Esto motiva al colaborador quien suministra valor al cliente, este cliente satisfecho, se convierte en un leal embajador. De esta manera se puede entender que la aldea infantil de Cajamarca debe priorizar diferentes factores como la comunicación, el desarrollo profesional, un sueldo justo, con horarios estables, entre otros, para lograr un buen clima organizacional entre sus colaboradores y así brindar calidad y bienestar a los niños que alberga.

2.2.2. Teorías de la Motivación que explican la Satisfacción laboral

2.2.2.1. Teoría de los dos factores

La teoría de los dos factores: motivación-higiene de Herzberg, Mausner y Synderman (1959, citado en Hancer y George, 2003:86; Morillo, 2006: 48). Esta teoría señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores o

satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorias, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

2.2.2.2. Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow.

Dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: Fisiológicas: incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas. Seguridad: incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional. Social: incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención. Autorrealización, es el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

2.2.2.3. Teoría Social Cognitiva de Bandura

Esta teoría sociocognitiva de Bandura y Walters (1983) está basada en principios del aprendizaje, del sujeto y su cognición; en unión a

elementos del ambiente en el cual se desarrolla la conducta. Bandura resalta los principios de aprendizaje como el condicionamiento clásico, operante y vicario o aprendizaje por observación donde el sujeto desarrolla similares conductas de otra persona; un elemento de importancia en esta teoría es la autoeficacia, en la cual se distinguen dos tipos de expectativas: de resultado y de eficacia (autoeficacia), siendo la autoeficacia la capacidad, incluso la convicción propia de ejecutar con éxito una conducta requerida para obtener un resultado deseado en cierta situación.

Las motivaciones como el reconocimiento, beneficios laborales y la existencia de políticas fin definidas dentro de una institución, entre otras, son algunos factores que ayudarán a determinar si los colaboradores de la Aldea Infantil de Cajamarca, se sienten satisfechos trabajando en esta institución.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. El Clima Organizacional

Según Cabrera (2018) el Clima Laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Así mismo divide al clima organizacional en 5 dimensiones:

A. Autorrealización

Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

Indicadores:

- Oportunidades de progreso
- Interés del jefe por el éxito del colaborador
- Participación en definición de objetivos y acciones para lograrlo
- Nivel de desempeño
- Reconocimiento de logros
- Desarrollo personal
- Capacitaciones
- Generación de ideas creativas e innovadoras

B. Involucramiento Laboral

Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el desarrollo de la organización. Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico.

El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo, es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa.

Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento, es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo.

Indicadores:

- Compromiso con el éxito de la organización
- Logro individual
- El colaborador es factor clave de éxito
- Mejoramiento diario
- Cumplimiento de las actividades laborales
- Orgullo por la institución
- Definición de la misión, visión y valores de la institución
- Calidad de vida laboral

C. Supervisión

Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto existan relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

Indicadores:

- Apoyo del supervisor
- Mejora continua en los métodos de trabajo
- Preparación para realizar el trabajo

- Responsabilidades del puesto definidas
- Sistema de seguimiento y control de actividades
- Normas y procedimientos como guías de trabajo
- Objetivos de trabajo definidos
- Métodos y planes Trato justo

D. Comunicación

Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.

Indicadores:

- Acceso a la información
- Relación armoniosa en los grupos de trabajo
- Canales de comunicación
- Interacción con personas de mayor jerarquía
- Obstáculos afrontados y superados
- Comunicación interna
- Escucha de los planteamientos que se hacen
- Colaboración entre las áreas

E. Condiciones Laborales:

Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Indicadores:

- Cooperación
- Poder de decisión
- Grupo de trabajo integrado

- Administración de los recursos
- Remuneración en comparación con otras organizaciones
- Objetivos de trabajo orientados a la visión
- Disponibilidad de tecnología
- Remuneración de acuerdo a desempeño y logros

2.3.2. Satisfacción Laboral

Las experiencias que posee un colaborador durante su desempeño laboral son también, un elemento motivador personal que hace posible una actitud positiva, como un incentivo personal a través de actitudes afectivas y reconocimientos, necesarias e impartidas por la institución donde se desempeña. En este sentido, Marchesi (citado por Espot, 2006), refiere que: Las cuatro razones de mayor satisfacción del profesorado son: 1. La posibilidad de usar la propia iniciativa, 2. Período vacacional, 3. Trabajo docente y 4. Relaciones con sus compañeros y las cuatro de menor satisfacción son: 1. Las expectativas de ascenso, 2. La remuneración 3. La colaboración de los padres y 4. El desarrollo personal. (p. 137).

Entre tanto la satisfacción laboral y el rendimiento se encuentra influenciada por el clima organizacional. En efecto, el rendimiento en el trabajo es función de la capacidad es de un individuo y de un clima organizacional que permita la utilización de las diferencias individuales. Sin embargo, el efecto del clima sobre el rendimiento es menos importante que sobre el nivel de satisfacción; el rendimiento en los trabajadores implica varios factores personales que es difícil de aislar y a su vez, el efecto del clima organizacional y el papel de las actitudes, habilidades o motivaciones para la productividad de un individuo.

Palma (2005), es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Brunet, señala que, el clima es sinónimo de satisfacción en el trabajo, tanto que los instrumentos de medición utilizados para esos dos conceptos se basan en las percepciones que vienen de personas a las que les atañe y que los sentimientos influyen sobre las percepciones. (2012, p. 80)

Cabe destacar que pesar de esto, es posible hacer una distinción muy clara entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El clima organizacional está ligado a las percepciones directas en el trabajo o a la situación organizacional y la satisfacción implica una evaluación de las condiciones de trabajo o de la organización.

2.3.2.1. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

A. Condiciones Físicas y/o Materiales

Son los elementos materiales o de infraestructura donde desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma

- ✓ **Infraestructura.** Debe reflejar la personalidad que la empresa quiere comunicar a su personal, esto con el objetivo de ir aclimatando a los trabajadores al ambiente laboral que se vive en

el interior de la organización. El área de trabajo es el lugar donde el colaborador pasa la mayor parte del tiempo desarrollando sus funciones, por lo que es responsabilidad de la empresa proporcionar a sus empleados de un ambiente sano.

- ✓ **Mobiliarios.** Verificar el estado de los escritorios, espacios comunes e instalaciones sanitarias es muy importante para el bienestar de los empleados. Ajustar la altura de las sillas y de los monitores en los escritorios para que se adecuen a las necesidades de cada empleado es un buen comienzo para ofrecer sitios de trabajo más confortables.

Como podemos ver, estos simples cambios le pueden ayudar a generar unas mejores condiciones en los espacios de trabajo de su organización. Esto se verá reflejado en un buen clima laboral que va a aumentar la satisfacción, motivación y productividad de sus colaboradores, puesto que es allí donde pasan la mayor parte del día.

B. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Para Robbins (2004), los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción.

Brunet (1987), menciona, este aspecto se apoya en la forma en que se remunera (los salarios, los beneficios sociales, etc.), se de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo

C. Políticas Administrativas:

Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

D. Relaciones Sociales:

Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Y para Chiavenato (2000), las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso; en sintonía con la productividad de la organización.

E. Desarrollo Personal:

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Como afirma Fernández (1999) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional.

F. Desempeño de Tareas:

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

G.Relación con la Autoridad:

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Como señala Robbins (1999), uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

2.4. Definición de términos básicos.

- ✓ **Clima organizacional.** Apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización.
- ✓ **Organización.** Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos, grupo social formado por personas, tareas y administración que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos
- ✓ **Satisfacción.** Según Robbins (1988) escribe que la satisfacción en el trabajo se refiere a la actitud general que un individuo tiene hacia su puesto, una persona con un alto nivel de satisfacción tiene actitudes positivas hacia el mismo.
- ✓ **Ambiente físico.** Es el espacio físico que hace referencia al lugar en el cual el colaborador desempeñará sus funciones, es desde el estacionamiento situado a la salida de la institución hasta la ubicación del puesto de trabajo y el diseño.

- ✓ Relaciones Sociales: El nivel de simpatía en relación con otros miembros de la organización con quien se acompaña las actividades y funciones laborales diarias.
- ✓ Ambiente. Es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.
- ✓ Relaciones interpersonales. Este tipo de relaciones son la base de la vida en sociedad y se dan de distinto modo en numerosos contextos cotidianos, como la familia, los amigos, el entorno laboral, clubes deportivos, matrimonios, y muchas más, siempre y cuando existe en ellos la posibilidad de que dos o más personas se comuniquen de manera sostenida.
- ✓ Trabajo. Conjunto de actividades que son realizadas con el objetivo de alcanzar una meta, solucionar un problema o producir bienes y servicios para atender las necesidades humanas, Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza.
- ✓ Remuneración. Pago o retribución de un servicio o trabajo establecido en el contrato de trabajo. La remuneración es la cantidad de dinero o cosas que se da a una persona como pago de su servicio o trabajo.
- ✓ Beneficios. Compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares. En las situaciones en las que los empleadores intercambian dinero por estos beneficios, ganancia económica que se obtiene de un negocio, inversión u otra actividad.
- ✓ Compañerismo. El compañerismo es un sentimiento de afecto o aprecio que se tiene por otra persona, compartiendo sus logros y ayudando a alcanzarlos, formando algún tipo de grupo, comunidad o equipo, es el vínculo que une a los compañeros.

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general

El Clima Organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

3.1.2. Hipótesis específica

1. Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.
2. Se presenta relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.
3. Se tiene relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.
4. Se muestra relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.
5. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

3.2. Variables:

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Satisfacción Laboral.

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de variables

RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA ALDEA INFANTIL – SAN ANTONIO 2020						
Variable	Concepto de variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento	Metodología
Clima Organizacional	Según Cabrera (2018) sostiene que el Clima Laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Como la autorealización, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.	Autorrealización	<p>Oportunidades de progreso</p> <p>Interés del jefe por el éxito del colaborador</p> <p>Participación en definición de objetivos y acciones para lograrlo</p> <p>Nivel de desempeño.</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Capacitaciones.</p> <p>Generación de ideas creativas e innovadoras</p> <p>Compromiso con el éxito de la organización</p> <p>Logro individual</p> <p>El colaborador es factor clave del éxito</p>	Encuesta	Cuestionario	<p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Noexperimental, Transversal. Métodos: Analítico/sintético; Hipotético/Deductivo</p> <p>Población y muestra: 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio</p> <p>Unidad de Análisis: Clima Organizacional</p>
		Involucramiento laboral	<p>Mejoramiento diario</p> <p>Cumplimiento de las actividades laborales</p>			
		Supervisión	<p>Orgullo por la institución</p> <p>Definición de la misión, visión y valores de la institución.</p> <p>Calidad de vida laboral</p> <p>Apoyo del supervisor</p> <p>Mejora continua en los métodos de trabajo.</p> <p>Preparación para realizar el trabajo.</p> <p>Responsabilidades del puesto definidas.</p> <p>Sistema de seguimiento y control de actividades.</p>			

Satisfacción Laboral	Para Palma (2005) la satisfacción laboral es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo, en función a aspectos como desarrollo personal, beneficios laborales, remunerativos, relación con otros miembros de la organización, relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su trabajo.	Comunicación	Normas y procedimientos como guías de trabajo	Encuesta	Cuestionario	Tipo de investigación: Correlacional Diseño de investigación: No experimental, Transversal. Métodos: Analítico/sintético; Hipotético/Deductivo Población y muestra: 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio Unidad de Análisis: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.
			Objetivos de trabajo definidos.			
			Métodos y planes			
			Trato justo			
			Acceso a la información			
			Relación armoniosa en los grupos de trabajo			
			Canales de comunicación			
			Interacción con personas de mayor jerarquía			
			Obstáculos afrontados y superados			
			Comunicación interna			
Condiciones físicas y/o materiales	Infraestructura, mobiliario					
Beneficios laborales y/o remunerativos	Remuneración					
Políticas administrativas	Beneficios					
Relaciones interpersonales	Normas y procedimientos como guías de trabajo					
Desarrollo personal	Lineamientos					
Desempeño de tareas	Unión con los miembros					
Relación con la autoridad	Motivación					
	Reconocimiento					
	Crecimiento personal y profesional					
	Cumplimiento de tareas asignadas					
	Relación con el jefe					

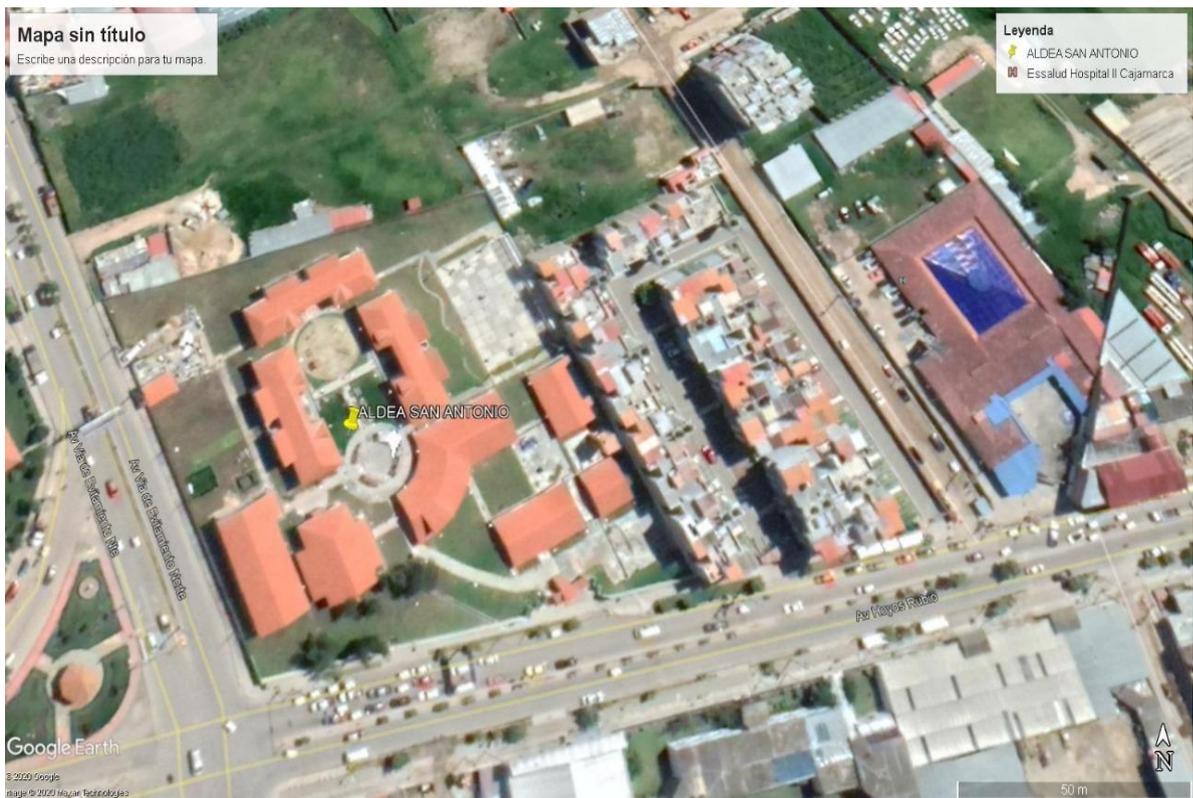
CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica.

El departamento de Cajamarca, situado en la zona norte del país, cubre una superficie de 33, 318 km², que representa el 2,6 por ciento del territorio nacional, limita por el norte con la Republica del Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con la Libertad y por el oeste con Lambayeque y Piura. Políticamente está dividido en 13 provincias y 127 distritos, siendo su capital la ciudad de Cajamarca. El territorio comprende dos regiones naturales sierra y selva, siendo predominante la sierra. El relieve Cajamarquino es muy accidentado debido a que su territorio es atravesado de sur a norte por la cordillera occidental de los Andes. El presente estudio se realizó en la ciudad de Cajamarca en el Gobierno Regional de la Cajamarca de la Sub Gerencia de Desarrollo Social en la Aldea Infantil San Antonio ubicado en avenida Hoyos Rubio N° 907, tomando como referencia la parte de Fonavi II, a una cuadra del centro comercial El Quinde Shopping.

Figura 1 ubicación geográfica



Fuente: Google maps

4.2. Diseño de la Investigación.

En la presente investigación se consideró el diseño no experimental, de corte transversal, dado que no se manipularon las variables y se tomaron los datos en un tiempo único.

Nivel de Investigación: Correlacional, pues, se estableció la relación entre la variable 1 y la 2, es decir, clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente.

4.3. Métodos de investigación

Los métodos que se utilizaron para la presente investigación son los siguientes:

Método Analítico/sintético: A través del cual se logrará la descomposición de variables en sus dimensiones y estas en indicadores que fueron medidos.

Método hipotético-deductivo: Este método ayuda a plantear una respuesta

tentativa que es la hipótesis: “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral”, de esta se dedujeron indicadores, elementos y conclusiones surgidas de hipótesis con la realidad acerca del clima organizacional de los colaboradores. Según Bernal (2006) el método consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos

Donde:

N: Población

V1: Clima organizacional

R: Coeficiente de correlación

V2: Satisfacción laboral

4.4. Tipo de investigación.

Aplicada: La investigación es aplicada porque partió de la realidad y tuvo por finalidad el conocimiento, explicación y comprensión de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Explicativa. Porque se estableció la relación causa-efecto, de las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral.

4.5. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación.

4.5.1. Población

Se tomó como población a los 33 colaboradores que laboran en la Aldea Infantil San Antonio- Cajamarca, esto implica a la totalidad o el grupo total de los individuos o componentes del estudio, los mismos que guardan algunas.

Tabla 2*Modalidad de Contrato*

N°	Modalidad de contrato	Total
1	Cas	10
2	Nombrados	12
3	Locación de servicios	6
4	Practicantes	5

4.5.2. Muestra

Por tener una población pequeña, se tomó como muestra a los 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-Cajamarca.

4.5.3. Unidad de análisis

Las unidades de análisis son el clima organizacional y la satisfacción laboral

4.5.4. Unidades de observación.

Para esta investigación se consideró como unidades de análisis a los 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

4.6. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**4.6.1. Técnica:****Encuesta**

Se desarrolló a través de la aplicación de un cuestionario el cual, fue llenado voluntariamente por todos los Colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

4.6.2. Instrumento: Cuestionario

Para la recolección de datos, se emplearon dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional, formado por 40 ítems agrupados en 5 dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. La calificación de la escala va del 1 al 5, donde: Total Acuerdo = TA 5, Acuerdo = A 4, Indeciso = I 3, En Desacuerdo = D 2, Total Desacuerdo = TD 1. Fue validado en la investigación de Sonia Palma Carrillo, contando con el juicio de expertos para la validez de contenido y para la validez de constructo obtuvo como resultado un alfa de Cronbach de 0.976, lo cual muestra la fiabilidad del instrumento.

Ficha Técnica: Cuestionario Clima organizacional

Nombre original	: Cuestionario Clima organizacional
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Lugar de Origen	: Lima - Perú
Año	: 2003
Administración	: Individual y colectiva
Edad de Aplicación	: Mayores de 18 años varones o mujeres
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Calificación	: Manual o computarizada
Dimensiones	: Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicación Condiciones laborales.
Numero de ítems	: 40 ítems

El otro instrumento es para la medición de la Satisfacción Laboral también fue elaborado por la autora Sonia Palma Carrillo, el cual fue validado por expertos, 3 psicólogos (dos magister y un doctor). Se obtuvo también un valor Alfa de Cronbach de 0.809 lo cual indica la precisión y validez del instrumento.

Ficha Técnica: Escala de Satisfacción laboral

Nombre original	: Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Lugar de Origen	: Lima - Perú
Año	: 2003
Administración	: Individual y colectiva
Edad de Aplicación	: Mayores de 18 años varones o mujeres
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Calificación	: Manual o computarizada
Significación	: Factor general satisfacción
Dimensiones a medir	: Condiciones físicas o materiales Beneficios laborales o remunerativos Políticas administrativas Relaciones interpersonales Desarrollo personal Desempeño de tareas Relación con la autoridad
Numero de ítems	: 36 ítems

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Este proceso ha consistido en la clasificación y ordenamiento estadístico de la información recogida en campo, los datos se procesaron en la versión de prueba

estadístico SPSS para obtener las correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral con el coeficiente de Spearman, y para la prueba de hipótesis se ha empleado el Chi Cuadrado, esta prueba permite decidir si se acepta o rechaza la hipótesis nula para medir la relación entre las variables de estudio. Para las mediciones del coeficiente de Spearman se emplearon los siguientes parámetros, propuestos por Hernández et al. (2014):

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = correlación positiva muy débil

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = correlación positiva media

+0.75 = correlación positiva considerable

+0.90 = correlación positiva muy fuerte

+1.00 = correlación positiva perfecta

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia

Título. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil –San Antonio 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/ categorías	Dimensiones/factores	Indicadores / cualidades	Fuente o instrumento de recopilación de datos	Metodología	Población y Muestra
Pregunta general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil-San Antonio 2020?	Objetivo general: Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil -San Antonio 2020	Hipótesis general: El clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil-San Antonio 2020	Variable 1: Clima Organizacional	Autorrealización	Oportunidades de progreso Interés del jefe por el éxito del colaborador Participación en definición de objetivos y acciones para lograrlo Nivel de desempeño Desarrollo personal Capacitaciones. Generación de ideas creativas e innovadoras Compromiso con el éxito de la organización Logro individual El colaborador es factor clave del éxito Mejoramiento diario Cumplimiento de las actividades laborales Orgullo por la institución Definición de la misión, visión y valores de la institución.	Cuestionario	Tipo de investigación : Correlacional Diseño de investigación :No experimental, transversal Método: Analítico/ sintético Hipotético/ deductivo	Población: 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio
				Involucramiento laboral	Calidad de vida laboral Apoyo del supervisor Mejora continua en los métodos de trabajo. Preparación para realizar el trabajo. Responsabilidades del puesto definidas. Sistema de seguimiento y control de actividades. Normas y procedimientos como guías de trabajo Objetivos de trabajo definidos. Trato justo			
				Supervisión				

<p>Preguntas auxiliares:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020?</p> <p>2. ¿Cómo es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-2020?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020?</p> <p>5. ¿Cómo es la</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea Infantil –San Antonio 2020.</p> <p>2. Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil-San Antonio 2020.</p> <p>3. Especificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.</p> <p>4. Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.</p> <p>2. Se presenta relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio. Se tiene relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.</p> <p>4. Se muestra relación significativa</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p>	Comunicación	<p>Acceso a la información</p> <p>Relación armoniosa en los grupos de trabajo</p> <p>Canales de comunicación</p> <p>Interacción con personas de mayor jerarquía</p> <p>Obstáculos afrontados y superados</p>	<p>Cuestionario</p>	<p>Tipo de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal</p> <p>Método: Analítico/sintético</p> <p>Hipotético/ductivo</p>	<p>Población: 33 colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio</p>
				Condiciones laborales	<p>Comunicación interna</p> <p>Cooperación</p> <p>Poder de decisión</p> <p>Grupo de trabajo integrado</p> <p>Administración de los recursos</p> <p>Remuneración en comparación con otras organizaciones</p> <p>Objetivos de trabajo orientados a la visión</p> <p>Disponibilidad de tecnología</p> <p>Remuneración de acuerdo a desempeño y logros</p>			
				Condiciones físicas y/o materiales	<p>Infraestructura</p> <p>Mobiliario</p>			
				Beneficios laborales y/o remunerativos	<p>Remuneración</p> <p>Beneficios</p>			
				Políticas administrativas	<p>Normas</p> <p>Lineamientos</p>			
				Relaciones interpersonales	<p>Unión con los miembros</p> <p>Motivación</p>			
				Desarrollo personal	<p>Reconocimiento</p> <p>Crecimiento personal y profesional</p>			
Desempeño de tareas	<p>Cumplimiento de Tareas asignadas</p>							
Relaciones con las autoridades	<p>Relación con el jefe</p>							

<p>relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020?</p>	<p>Infantil San Antonio - 2020. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.</p>	<p>entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio. 3. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.</p>
---	--	---

CAPÍTULO V
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis e interpretación y discusión de resultados.

Durante el desarrollo de la presente investigación se ha procedido a ejecutar la toma de datos mediante la aplicación de las encuestas respecto al clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la aldea infantil San Antonio; posteriormente se ha procedido a tabular los resultados y a realizar las relaciones de acuerdo a las variable y objetivos planteados.

5.1.1. Variable 1: Clima Organizacional y dimensiones.

Tabla 4

Variable 1: Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Desacuerdo	5	15
Indeciso	8	24
De acuerdo	15	46
Total, de acuerdo	5	15
Total	33	100

En la tabla 4 se muestra que, del total de encuestado el 46% están de acuerdo que existe un buen clima organizacional, seguido por el 24% que está indeciso, además existe un 15% que opina que están en desacuerdo y total desacuerdo.

Tabla 5*Dimensión 1: Autorrealización*

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6
En desacuerdo	7	21
Indeciso	12	37
De acuerdo	7	21
Total, de acuerdo	5	15
Total	33	100

En la tabla 5 se observa que, el 37% está indeciso, seguido por un 21% que opina estar en desacuerdo con la autorrealización, mostrando que es una dimensión del clima organizacional que está generando insatisfacción en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio. Puesto que, solo el 36% tiene una opinión positiva.

Tabla 6*Involucramiento Laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio*

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	6
Indeciso	8	24
De acuerdo	12	37
Total de acuerdo	11	33
Total	33	100

En la tabla 6 se observa que, el 37% está de acuerdo, seguido por un 33% que opina estar en total de acuerdo con el involucramiento laboral, mostrando que cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización y el 6% se muestra indeciso.

Tabla 7*Supervisión en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio*

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	6	18
Indeciso	4	12
De acuerdo	15	46
Total de Acuerdo	8	24
Total	33	100

En la tabla 7 se observa que, el 46% está de acuerdo, seguido por un 24% que opina estar en total de acuerdo con la supervisión, solo el 18% tiene una opinión negativa, mostrando que es una dimensión del clima organizacional que está generando insatisfacción en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio. Puesto que el 12 % está indeciso.

Tabla 8*Comunicación en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido En desacuerdo	10	30
Indeciso	6	18
De acuerdo	12	37
Total de acuerdo	5	15
Total	33	100

En la tabla 8 nos muestra que, del total de encuestados, el 52% están de acuerdo que existe un buen clima organizacional, seguido por el 30% que está es desacuerdo, además existe un 18% que opina que están indecisos en cuanto a la comunicación en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio.

Tabla 9

Condiciones Laborales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
En Desacuerdo	7	21
Indeciso	9	27
De Acuerdo	12	37
Total, De Acuerdo	5	15
Total	33	100

En la tabla 9 nos muestra que, del total de encuestados, el 52% están de acuerdo que existe un buen clima organizacional en cuanto a las condiciones laborales seguido por el 27% que está indeciso, además existe un 21% que opina que están en desacuerdo generando insatisfacción en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio.

5.1.2. Variable 2: Satisfacción Laboral y sus Dimensiones.

Tabla 10

Variable 2: Satisfacción Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	2
De acuerdo	24	77
Total, de acuerdo	7	21
Total	33	100

En la tabla 10 se observa que, el 98% está de acuerdo, seguido por un 2% que opina estar indeciso, mostrando que la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil la opinión es positiva.

Tabla 11

Condiciones Físicas y/o materiales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	5	15
En desacuerdo	1	3
Indeciso	8	24
De acuerdo	14	43
Total de acuerdo	5	15
Total	33	100

En la tabla 11 se observa que, el 58% está de acuerdo, seguido por un 24% que opina estar indeciso con las condiciones físicas y/o materiales, mostrando que es una dimensión de la satisfacción laboral que está generando insatisfacción en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio y el 18% tiene una opinión desfavorable.

Tabla 12

Beneficios laborales y/o remunerativos en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	21
Indeciso	22	67
De acuerdo	4	12
Total	33	100

En la tabla 12 se observa que, el 67% está indeciso, seguido por un 21% que opina estar en desacuerdo y solo un 12% está de acuerdo; mostrando que los beneficios laborales en los colaboradores de la Aldea Infantil la opinión es desfavorable.

Tabla 13

Políticas administrativas en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	21
Indeciso	9	27
De acuerdo	6	18
Total d acuerdo	11	34
Total	33	100

En la tabla 13 nos muestra que, del total de encuestados, el 52% están de acuerdo que hay satisfacción laboral en cuanto a las políticas administrativas seguido por el 27% que está indeciso, además existe un 21% que opina que están en desacuerdo generando insatisfacción en los colaboradores de la aldea Infantil San Antonio.

Tabla 14

Relaciones sociales en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	11	33
De acuerdo	20	61
Total, de acuerdo	2	6
Total	33	100

En la tabla 14 nos muestra que, del total de encuestados, el 67% están de acuerdo que hay satisfacción laboral en cuanto a las relaciones sociales y el 33% que muestra indeciso.

Tabla 15

Desarrollo personal en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

	Frecuencia	Porcentaje
Indeciso	2	6
De acuerdo	9	27
Total d acuerdo	22	67
Total	33	100

En la tabla 15 se observa que, el 94% están de acuerdo, mostrando que el desarrollo personal en los colaboradores de la Aldea Infantil la opinión es favorable, seguido por un 6% que opinan estar indecisos.

Tabla 16

Desempeño de Tareas en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indeciso	1	3
	De Acuerdo	31	94
	Total De acuerdo	1	3
	Total	33	100

En la tabla 16 se observa que, el 97% están de acuerdo, seguido por un 3% que opinan estar indecisos; mostrando que el desempeño de tareas en los colaboradores de la Aldea Infantil la opinión es favorable.

Tabla 17

Relación con la autoridad en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total desacuerdo	2	6
	En desacuerdo	5	15
	Indeciso	4	12
	De acuerdo	14	43
	Total de acuerdo	8	24
	Total	33	100

En la tabla 17 nos muestra que, del total de encuestados, el 67% están de acuerdo que hay satisfacción laboral en cuanto a la relación con la autoridad seguido por el 12% que están indecisos, además existe un 21% que opina que están en desacuerdo.

5.1.3. Resultados según los Objetivos:

5.1.3.1. Objetivo General.

Tabla 18

Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral

			VR1_CLIM Aorganizac ional	VAR2_SAT isfaccionla boral
Rho de Spearman	VR1_CLIMAORGA NIZACIONAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 .	,576** ,000
		N	33	33
	VAR2_SATISFACCI ONLABORAL (Agrupada)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,576** ,000	1,000 .
		N	33	33

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

La tabla 18 muestra que, el coeficiente de Spearman= 0.576 , lo que

significa que existe una relación positiva media entre el clima Organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020, es decir, a medida que aumenta el clima organizacional se va incrementando la satisfacción laboral.

5.1.3.2. Objetivos Específicos.

Tabla 19

Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020

			Med_Autor realización	Var2_Sati sfaccionla boral
Rho De	MED_AUTORREA	Coeficiente de	1,000	,622**
Spearman	LIZACION	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<u>N</u>	<u>33</u>	<u>33</u>
	VAR2_SATISFAC	Coeficiente de	,622**	1,000
	CIONLABORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

La tabla 19 muestra que, el coeficiente de Spearman = 0.622, lo que significa que existe una relación positiva media entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020, es decir, si aumenta la autorrealización por ende también la satisfacción laboral.

Tabla 20

Establecer la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio- 2020.

			Dm2_Invol ucramiento laboral	Var2_Satis faccionlabo ral
Rho de Spearman	DM2_INVOLUCRA	Coefficiente de	1,000	,341
	MIENTOLABORAL	correlación		
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,052
		N	33	33
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACC	Coefficiente de	,341	1,000
	IONLABORAL	correlación		
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	,052	.
		N	33	33

La tabla 20 muestra que, el coeficiente de Spearman= 0.341, lo que significa que existe una relación positiva débil entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020.

Tabla 21

Relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020.

			Dm3_Supervisi on	Var2_Satisfacci onlaboral
Rho de Spearman	DM3_SUPERVISION	Coefficiente de correlación	1,000	,535**
	(Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,001
			N	33
Rho de Spearman	VAR2_SATISFACCIONLAB	Coefficiente de correlación	,535**	1,000
	ORAL (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,001	.
			N	33

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

La tabla 21 muestra que, el coeficiente de Spearman= 0.535, lo que significa que existe una relación positiva media entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020.

Tabla 22

Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020.

			Dm4_Comu nicacion	Var2_Satisfa ccionlaboral
Rho de Spearman	DM4_COMUNICACION (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,402*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	33	33
	VAR2_SATISFACCION LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,402*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	33	33

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla 22 muestra que, el coeficiente de Spearman= 0.402, lo que significa que existe una relación positiva débil entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020.

Tabla 23

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020

			Dm5_Condiciones laborales	Var2_Satisfacción laboral
Rho de Spearman	DM5_CONDICIONES (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,586
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	VAR2_SATISFACCION LABORAL (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

La tabla 23 muestra que, el coeficiente de Spearman= 0.586, lo que significa que existe una relación positiva media entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la aldea infantil “San Antonio” en el año 2020.

5.2. Discusión de Resultados

Se discutirá los resultados obtenidos en la investigación a fin de comparar con los antecedentes. Se argumentará la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020.

De acuerdo al objetivo general: Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020, según las tablas 18 nos muestra que existe correlación positiva media entre las variables, pues se obtuvo Rho Spearman=0.567, estos resultados se sustentan en Gomero (2019), en su tesis de maestría Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de Barranca donde concluye que, el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan de manera regular (40.4%), por lo contrario Pimentel (2019), en su investigación titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Socabaya, Arequipa 2018, concluye que, existe correlación positiva entre las

variables clima organizacional y satisfacción laboral con un Rho Spearman=0,84. Así mismo, Vallejos (2017), en su tesis de maestría Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017, obtuvo en el Rho Spearman un 0,701 demostrando que, existía una alta asociación entre las variables.

Además, se determinó que las dimensiones que generan un mal clima organizacional en la Aldea Infantil San Antonio son: la autorrealización, comunicación y condiciones laborales. Y lo que genera insatisfacción son los beneficios laborales las remuneraciones y las políticas administrativas. Algo similar determina en su estudio de investigación Tirado (2017), concluyendo que, las dimensiones que ocasionan mal clima organizacional son: Involucramiento laboral, comunicación, condiciones laborales, autorrealización y supervisión. Las dimensiones que originan mayor insatisfacción laboral son: beneficios laborales y /o remunerativos, relaciones con las autoridades, condiciones físicas y/o ambientales y desarrollo personal.

En relación al objetivo específico: Se puede determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio - 2020. Como se divisa en la tabla 19 el coeficiente de Spearman = 0.622, indica la relación positiva media entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea, en la tabla 5, se muestra que el 36% está indeciso y un 21% que no está de acuerdo, lo que significa que la empresa no da oportunidades de crecimiento profesional, las capacitaciones no son continuas, no les motivan hacer innovadores y no están reconociendo sus logros del personal. Estos datos se asemejan a los resultados encontrados por Rodríguez (2018), en su investigación el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía, donde se evidenció que, existen puntajes bajos para los factores motivación y reconocimiento, percibidos como carentes en la empresa.

En cuanto al Objetivo específico 2: Establecer la relación entre el involucramiento

laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio-2020. La relación que existe entre la dimensión y la variable es positiva débil, pues el Rho de Spearman es de 0,341, es decir que, el involucramiento laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020 no afecta en gran medida a su satisfacción, lo contrario a los resultados que encontró Apaza (2018), en su tesis de maestría Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A. Perú -2015, pues concluyó que, el involucramiento laboral y la satisfacción laboral tenían una alta y positiva relación, lo mostró a través de la Rho de Spearman igual a 0.883 y un $p = 0.000$. Lo que traduce, a mayor percepción del involucramiento laboral, mayor será la satisfacción laboral que experimenten los servidores de la Entidad. Del mismo modo Reyes y Morán (2016), en su tesis Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, Periodo 2016, hallaron que el clima organizacional era regular, porque todas sus dimensiones tenían una valoración baja, a excepción de una, involucramiento laboral, por lo que, recomendaron que al mejorar el clima organizacional se mejorará la satisfacción en los colaboradores.

Objetivo específico 3: Especificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020. En la tabla 12 se observa que, el Coeficiente de Spearman es 0.535, existiendo así una relación positiva media entre la dimensión de supervisión y satisfacción laboral, por otro lado, el 31% no está convencido que, exista un buen sistema de seguimiento y control en el desarrollo de las actividades, además de que sus supervisores no les apoyan a superar cualquier obstáculo y eso no está generando satisfacción en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio. Estos resultados se resaltan en la investigación de Tapias (2019), en su tesis de maestría: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los

empleados de colegios públicos del municipio del socorro, 2018-2019 primer semestre, donde determina que, existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de sus colaboradores y, se observó que mientras más presión y control perciben sus trabajadores, no se llega a influir en la satisfacción laboral.

Cuando se **identificó la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020**, se obtuvo que, el 48,5% opina estar en desacuerdo y otros indecisos, con la comunicación pues, no sienten que, sus opiniones sean tomadas en cuenta, pero esto no hace que el colaborador se sienta más o menos satisfechos puesto que, la relación es positiva débil según coeficiente spearman=0.402. Algo similar demostró Quimbita (2018), en su tesis de grado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Florícola Ever Green Roses S.A., porque en una de sus conclusiones menciona que, en la empresa existe débil clima organizacional al existir una mala comunicación entre sus miembros, un inadecuado ambiente laboral.

También se llegó a determinar que, **la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020**, es positiva media, según tabla 16. Es decir, el 48% que se observa en la tabla 9 que, no está de acuerdo con las condiciones laborales porque sus remuneraciones no van de acuerdo al desempeño de su trabajo, no cuentan con buena tecnología, no hay trabajo en equipo. Todo ello está creando insatisfacción en ellos. Tal como lo prueban Chuquipoma y Mendo (2018), en su tesis de licenciatura: Relación Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Jesús- 2017, donde concluyen que, la dimensión por la cual los colaboradores muestran insatisfacción es: la remuneración con 55% de desaprobación; los resultados de la investigación muestran que, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva débil con Rho de Spearman =0,341.

5.3. Contrastación de Hipótesis

5.3.1. Contrastación de Hipótesis General:

H^o: El Clima Organizacional no se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

H₁: El Clima Organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio.

Mediante el método de la prueba de Chi cuadrado, se ha podido contrastar la hipótesis general para conocer si la variable clima laboral guarda relación con la satisfacción laboral. Considerando como región de aceptación cuando P-valor < 0.05 para un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 24

Prueba de Chi Cuadrado para la Hipótesis General

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,381a	6	,004
Razón de verosimilitud	17,350	6	,008
Asociación lineal por lineal	11,204	1	,001
N de casos válidos	33		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

La tabla 24 muestra que, el P-valor = 0.004 < 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir el Clima Organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio, año 2020

CONCLUSIONES

1. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020, es positiva media con Rho Spearman=0.567.
2. la relación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea es positiva media con Rho de Spearman = 0.622, existe más del 50% de colaboradores que opina que, la empresa no da oportunidades de crecimiento profesional y no están reconociendo sus logros del personal.
3. La relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral es positiva débil, Rho de Spearman = 0,341, es decir que, el involucramiento laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020 no afecta en gran medida a su satisfacción.
4. La relación es positiva media entre la dimensión de supervisión y satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio 2020 y el 31% de trabajadores no está convencido que, exista un buen sistema de seguimiento y control en el desarrollo de las actividades.
5. La relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020, es positiva débil según coeficiente spearman=0.402. El 48, 5% no sienten que, sus opiniones sean tomadas en cuenta.
6. La relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil San Antonio – 2020, es positiva media. El 48% no está de acuerdo con las condiciones laborales porque sus remuneraciones no van de acuerdo al desempeño de su trabajo, no cuentan con buena tecnología y no hay trabajo en equipo, lo que genera insatisfacción.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se sugiere a la administración de la institución realizar un plan de reconocimientos para el personal, así como la programación de capacitaciones que le permitan crecimiento profesional a los colaboradores y una mayor satisfacción laboral.
2. Se sugiere a la administración de la institución enfatizar la misión, visión, valores para que estos sean compartidos por todos los colaboradores formando sensación de pertenencia a la organización.
3. Se sugiere a la administración de la institución, realizar actividades recreacionales para el personal, fomentando la participación del equipo, involucrando a jefaturas para mejorar la confianza y la fluidez de comunicación entre los miembros.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Apaza, (2018). *Percepción del Clima Organizacional y la Satisfacción*.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción: fundamentos sociales*. Barcelona: Martínez Roca.
- Bandura, A. y Walters, R. H. (1983). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza Universidad.
- Bernal, A. (2006). *Métodos Científicos Bernal*.
- Bruzual, F. (2016), *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management*, Universidad de Montemorelos, México. Recuperado de: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/133/Tesis%20Fabiola%20Beatriz%20Bruzual%20Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana: Estudio de caso*, publicado por la Universidad ESAN, Lima – Perú. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018). *Relación Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Jesús- 2017*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello, Cajamarca – Perú. Recuperada de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Fernández, C. (2018). *Inserción Laboral metodología de la investigación*.
- Hernández, F. (2001). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- Heskett, James L., W. Earl Sasser Jr., and Leonard A. Schlesinger. (2003). *The Value Profit Organization*, W. T. (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos*. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420766>
- Ortiz, G. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/2336/clima%20organizacional%20y%20satisfacci%c3%93n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20municipalidad%20distrital%20de%20.pdf?sequence=1&isallowed=y>
- Pimentel, M. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital De Socabaya, Arequipa 2018*. Universidad Privada TELESUP, Lima – Perú. Recuperada de: <https://repositorio.utesup.edu.pe/bitstream/utesup/940/1/pimentel%20roca%20miriam%20elizabeth.pdf>
- Quimbita, J. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Florícola Ever Green Roses S.A*. Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4482/1/PI-000651.pdf>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral*. Recuperado el 16 de 12 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>

- Reyes, M. y Morán, K. (2016). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, Periodo 2016*; Universidad de Piura – Perú. Recuperada de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1771/MAS-REY-GAL-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor*. Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15973/1/T-UCE-0007-CPS-022.pdf>
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del socorro, 2018-2019 primer semestre*. Universidad Libre Seccional Barranquilla, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17687/1098706206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tirado, V. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Betoscar Servis EIRL de la Ciudad de Cajamarca – 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca. recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/unc/1040/relaci%20entre%20el%20clima%20organizacional%20y%20la%20satisfacci%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20de%20la%20empres.pdf?sequence=1&isallowed=y>

Apéndice 01

Cuestionario

Clima Organizacional

INSTRUCCIONES: Estimado colaborador a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opiniones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Total Acuerdo: TA 5

Acuerdo: A 4

Indeciso: I 3

En Desacuerdo: D 2

Total Desacuerdo: TD 1

N°	ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
		5	4	3	2	1
	Autorrealización					
1	Existe oportunidad de progresar en la institución.					
2	Los directivos se interesan por el éxito de sus colaboradores					
3	Colabora en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					

5	Los directivos expresen reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los directivos promueven la capacitación que se necesita.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
	Involucramiento Laboral					
9	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
10	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
11	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización.					
12	En la oficina, se procura mejorar las cosas					
13	Cumplir con las actividades laborales es una tarea motivadora					
14	Los productos de la organización son motivos de orgullo personal.					
15	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
16	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
	Supervisión					
17	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
18	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
19	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
20	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
21	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
22	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
23	Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
24	Existe un trato justo en la institución.					

	Comunicación					
25	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
26	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
27	Existen suficientes canales de comunicación.					
28	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Los directivos fomentan y promueven una comunicación fluida.					
31	El superior escucha los planteamientos que se le hacen.					
32	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
	Condiciones Laborales					
33	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
34	Los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
35	Existe una buena administración del talento humano					
36	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
37	La remuneración es atractiva en comparación de otras organizaciones.					
38	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
39	Se dispone de tecnología que facilite en trabajo.					
40	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Apéndice 2

Cuestionario Satisfacción Laboral

INSTRUCCIONES:

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

Total Acuerdo: TA 5

Acuerdo: A 4

Indeciso: I 3

En Desacuerdo: D 2

Total Desacuerdo: TD 1

ENUNCIADO	TA	A	I	D	TD
Condiciones Físicas y/o materiales					
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
El ambiente donde trabajo es confortable.					
La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
Beneficios laborales y/o remunerativos					
Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
Me siento mal con lo que hago.					
Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					

Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Políticas Administrativas					
Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
Me disgusta mi horario.					
El horario de trabajo me resulta incómodo.					
No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
Relaciones Sociales					
El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
Me agrada trabajar con mis compañeros.					
Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
Desarrollo Personal					
Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
Mi trabajo me hace sentir realizado.					
Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
Desempeño de Tareas					
La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
Mi trabajo me aburre.					
Me gusta el trabajo que realizo.					

Me siento complacido con la actividad que realizo.					
Relación con la autoridad					
Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					