

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y  
Negocios Internacionales

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral en la  
concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022**

Nahomy Valeria Carazas Miranda

Para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Arequipa, 2023

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

**Asesor**

Dr. Alexander Melendez Bernal



### **INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

**A** : WILIAN PEDRO RODRÍGUEZ GIRÁLDEZ  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

**DE** : Alexander Melendez Bernal  
Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 21 de Julio de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: ""Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022"", perteneciente la estudiante(s) Nahomy Valeria Carazas Miranda, de la E.A.P. de Administración y Negocios Internacionales; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 18% % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Nº de palabras excluidas: menores de 15) SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,




---

Asesor de tesis

Cc.  
Facultad  
Oficina de Grados y Títulos  
Interesado(a)



## **DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Nahomy Valeria Carazas Miranda, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72778114, de la E.A.P. de Administración y Negocios Internacionales de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

21 de Julio de 2023.

---

Nahomy Valeria Carazas Miranda

DNI. No. 72778114

Cc.  
Facultad  
Oficina de Grados y Títulos  
Interesado(a)

## lima Organizacional y Satisfacción Laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022

### ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| <b>18%</b>       | <b>16%</b>       | <b>6%</b>    | <b>11%</b>     |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

### PRIMARY SOURCES

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>repositorio.upao.edu.pe</b><br>Internet Source                   | <b>4%</b> |
| <b>2</b> | <b>repositorio.uct.edu.pe</b><br>Internet Source                    | <b>2%</b> |
| <b>3</b> | <b>repositorio.upagu.edu.pe</b><br>Internet Source                  | <b>1%</b> |
| <b>4</b> | <b>repositorio.uti.edu.ec</b><br>Internet Source                    | <b>1%</b> |
| <b>5</b> | <b>repositorio.autonmadeica.edu.pe</b><br>Internet Source           | <b>1%</b> |
| <b>6</b> | <b>repositorio.upeu.edu.pe:8080</b><br>Internet Source              | <b>1%</b> |
| <b>7</b> | <b>www.repositorio.usanpedro.edu.pe</b><br>Internet Source          | <b>1%</b> |
| <b>8</b> | <b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b><br>Student Paper | <b>1%</b> |
| <b>9</b> | <b>Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades</b>           | <b>1%</b> |

## Student Paper

|    |   |      |
|----|---|------|
| 10 | repositorio.unc.edu.pe<br>Internet Source   | 1 %  |
| 11 | 1library.co<br>Internet Source  | 1 %  |
| 12 | repositorio.uigv.edu.pe<br>Internet Source  | 1 %  |
| 13 | repositorio.undac.edu.pe<br>Internet Source   | <1 % |
| 14 | María Ciria Calduch. "Interacción entre las vías HIF, Notch y SUMO y su implicación en la biología de las hMSCs", Universitat Politecnica de Valencia, 2018<br>Publication  | <1 % |
| 15 | repositorio.unprg.edu.pe<br>Internet Source   | <1 % |
| 16 | "Estudio de la relación entre el nivel de integración de la estructura de personalidad, el estrés parental y la sintomatología depresiva en padres y madres de niños/as de 1 a 3 años", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2018<br>Publication | <1 % |
| 17 | repositorio.untumbes.edu.pe<br>Internet Source  | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 18 | Edwin Gustavo Estrada Araoz, Néstor Antonio Gallegos Ramos. "Satisfacción laboral y compromiso organizacional en docentes de la amazonía peruana", Educação & Formação, 2020<br>Publication   | <1 % |
| 19 | Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados<br>Student Paper  | <1 % |
| 20 | "Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023<br>Publication  | <1 % |
| 21 | "Influencia del liderazgo directivo en el clima organizacional de dos centros educativos pertenecientes a una cadena de jardines infantiles y salas cunas de la Región Metropolitana.", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018<br>Publication | <1 % |
| 22 | Roxana Elizabeth Díaz Muñoz, Keyla Judith Vásquez Pérez. "Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca", Revista Compás Empresarial, 2022<br>Publication                         | <1 % |
| 23 | Submitted to Universidad Católica de Trujillo<br>Student Paper  | <1 % |



|               |   |      |
|---------------|---|------|
| 24            | "Tendencias en la Investigación Universitaria. Una visión desde Latinoamérica", Alianza de Investigadores Internacionales SAS, 2020   | <1 % |
| Publication   |   |      |
| 25            | María Carmen Sánchez-Sellero, Pedro Sánchez-Sellero. "Factores determinantes de la satisfacción laboral en España en la crisis de 2008", Intangible Capital, 2016   | <1 % |
| Publication   |   |      |
| 26            | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola  | <1 % |
| Student Paper |   |      |
| 27            | "Validez de un instrumento de evaluación de la docencia: el caso de la Universidad de Santiago de Chile", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2016  | <1 % |
| Publication   |   |      |
| 28            | Margarita Chiang Vega, Juan Pablo Hidalgo-Ortiz, Nelly Gómez-Fuentealba. "Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales", Retos, 2021 | <1 % |
| Publication   |   |      |

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 15 words

Exclude bibliography  On

### **Dedicatoria**

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en momentos de dificultad y debilidad. Por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados; se lo dedico a él porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. Solo necesito que Él esté conmigo para vencer, triunfar y salir victoriosa. Gracias a Dios porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar al lado de las personas que sé que más me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida, gracias a él, por permitirme amar a mis padres, gracias a mis padres por permitirme conocer de Dios y de su infinito amor. Aprendo que sólo en sus manos podemos alcanzar nuestras metas.

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia y personas maravillosas que hoy en día me acompañan, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro. Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Las personas que hacen bonito tu mundo son aquellas que permanecen. O sea, quienes te reconfortan, te sacan sonrisas, te sosiegan y te mantienen fuerte ante la vida. Con ellas las relaciones son sólidas, consistentes y leales.

Esta tesis se la dedico con todo mi corazón a mi mamá Marluve Roxi Miranda Zegarra, y a mi papá Hubert Gerardo Carazas Meza; mis héroes, porque ellos son la motivación de mi vida, mi orgullo de ser lo que seré, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, quienes han sido la guía y el camino para poder llegar a este punto de mi carrera, que con su ejemplo, dedicación y palabras de aliento nunca bajaron los brazos para que yo tampoco lo haga aun cuando todo se complicaba, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ellos que soy lo que soy ahora.

Le doy gracias a mi madre quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar siendo mi apoyo en todo momento, quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y por darme la oportunidad de tener una excelente formación escolar, por los valores inculcados y sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir, por ser mi mayor inspiración para conseguir todas mis metas.

Le agradezco infinitamente por inculcarme que los retos de la vida no están ahí para bloquear el camino sino para permitir descubrir quiénes somos y de que material estamos hechos. Esto nos otorga la sabiduría y el poder de vencer los obstáculos convirtiéndolos en enseñanzas.

Es para mí un honor tener “A LA MEJOR” a mi lado siempre, gracias por criarme, verme crecer, ayudarme a dar frente ante las adversidades y hacer de mí la persona que soy.

Me enseñaste el valor que tengo, y de lo que soy capaz. Y prometo siempre hacerte sentir orgullosa y recompensar el esfuerzo, amor y sacrificio que me has brindado, y al pasar los años dorados, seguiré a tu lado, para seguirte amando y venerando por siempre.

Pues sin ti y mi papito desde el cielo, no lo habría logrado, por eso les doy mi trabajo en ofrenda por su sacrificio, paciencia y amor incondicional en todos estos años, aun así, desde diferentes dimensiones. Ha sido y es, un orgullo y privilegio ser su hija, gracias a ustedes he llegado hasta aquí.

Los amo.

### **De mí, Para ti, hasta el cielo PAPITO LINDO**

A ti, exclusivamente a ti, que merecías estar presente en el momento de tu vida-ya la mía- que tanto esperaste. Por aquellos sueños en los que te me presentabas, por demostrarme de lo que es capaz el amor incondicional de un padre y de enseñarme, aún en tu ausencia, de lo que yo puedo lograr.

Escribo la dedicatoria desde un principio como recuerdo a mi perseverancia a que los tiempos oscuros mejorarán hasta hacerse claros y cálidos.

Te la dedico a ti también papito, que desde el cielo me iluminas para seguir adelante con mis proyectos. Han pasado muchos años desde que nací. Desde ese momento e incluso antes que eso, ya estabas buscando maneras de ofrecerme lo mejor. Y aunque

ya no estés aquí conmigo la ayuda que me has brindado desde allá han formado bases de gran importancia y ahora soy consciente de eso. Sé que no te has ido, sé que me llevas de la mano en cada paso que doy y que nunca vas a soltarme, sé que siempre seré la niña de tus ojos y que siempre estarás orgulloso de mí, sé que buscas la manera de abrazarme y recordarme lo fuerte que soy, sé que fui tú luz y ahora tú eres la mía.

Sé que estás ahí siempre, esa última estrella en el cielo esa que brilla más que las demás, la que queda siempre, aunque esté nublado, las nubes a veces quieren taparte, pero tú no las dejas, quieres que sepa que estás ahí. Tú eres esa estrella que siempre busco, aquella que siempre estará para mí, sé que lo estás, aunque no te vea, sé que desde lo más alto del cielo me estás mirando, apoyando y debo de suponer lo orgulloso que estas, sé que siempre has confiado en mí, y aquí estoy, intentando ser hasta mejor que tú, y queriendo llegar más lejos de lo que tú llegaste. Ojalá algún día sea tan capaz como tú, mi querido Ingeniero.

No cabe duda. Que Diosito me premió de diferentes maneras y con personas extraordinarias, y sé que mi papito tuvo que ver mucho en eso, me premió hasta con 2 papás, más.

Y este éxito también va dedicada a ellos;

Manuel Arturo Salas Astorga, pude aprender un poco de su amor de papá, cuando iba por mí hasta donde yo estuviera, aprendí de su amor cada que se preocupaba por mí, por saber cómo estaba, aprendí de su amor cuando me entendía y me aconsejaba, cuando lo vi compartiendo conmigo el amor hacia los perritos, aprendí de su amor cuando siempre me apoyaba y seguía confiando en mí, cuando me hacía sentir lo orgulloso que estaba de mí, aprendí de su amor por todos los momentos compartidos, porque estuvo

conmigo en todas; sin importar la situación, en las buenas, en las malas y en las peores y es ahí cuando pude sentir todo su cariño inalcanzable hacía mí, y el mío hacia él.

Te lo digo poco, pero te quiero mucho.

Carlos Larry Miranda Zegarra, también te la dedico a ti, gracias porque más allá de ser mi tío y tener el vínculo de la familia, sé que mi papito tuvo mucho que ver para que en algún momento de mi vida puedas guiarme y permitirme haberte dicho “papá”.

Un guerrero en toda la extensión de la palabra, un hombre valiente, esforzado y dedicado, gracias porque de pequeña me permitiste aprender de ti, recibir tus consejos, y compartir muchos momentos memorables. Gracias por que en algún momento de mi vida me demostraste amor con tu corrección a veces recia, y a veces serena, pero siempre oportuna.

Gracias porque tus manos sostuvieron las mías de pequeña, por tu tiempo, por cada buen consejo, por tu ayuda. Gracias porque tus abrazos me sirvieron de consuelo y tus palabras de aliento. Porque me diste mucho, sin pedir nada a cambio.

Gracias por haberme enseñado el ejemplo de siempre perseverar.

Quiero agradecer profundamente a mi enamorado Oliver Junior Sánchez Romero. Quien infinitamente me brindó su apoyo, comprensión y tolerancia e interminable paciencia, quien cedía su tiempo para estudiar conmigo, para permitir así llevar adelante un proyecto que pasó de ser una meta personal, a una meta suya también.

La ayuda que me has brindado ha sido sumamente importante, estuviste a mi lado inclusive en los momentos y situaciones más difíciles, siempre ayudándome. Me ofreciste

motivación y esperanza, me decías que lo lograría perfectamente. Me ayudaste hasta donde te era posible, incluso más que eso. Muchas gracias, amor.

Mi tesis te la dedico con todo mi amor y cariño por siempre creer en mi capacidad, brindándome tu comprensión, cariño, amor y lealtad. Por ser fuente de inspiración para poder superarme cada día más, porque me hiciste saber de todas las formas que podía con todo, quien con tus palabras de aliento no me dejabas decaer para que siguiera adelante y siendo perseverante cumpla con todos mis ideales. Gracias por recalcarme una y otra vez lo fuerte que soy. Créste en mí y puedo apostar que lo hiciste hasta más que yo. Gracias a ti, a tus consejos, pude descubrir de hasta dónde puedo llegar.

Fuiste mi compañía en muchos insomnios, compartiste clases conmigo, trabajos y hasta exposiciones.

Gracias por aparecer un día cualquiera, y cambiar mi mundo para siempre. Gracias por compartir un pedacito de tu vida conmigo, por ser como eres y por cruzarte en mi camino.

A ti, mi padrino, mi amor, cariño y gratitud.

## **FAMILIA**

Dentro de mi recorrido por la vida me pude dar cuenta de que hay muchas cosas para las que soy buena, encontré destrezas y habilidades que jamás pensé, se desarrollasen en mí; pero lo realmente importante es que pude descubrir que por más que disfrute trabajar sola, siempre obtendré un mejor resultado si lo realizo con la ayuda y compañía perfecta, que dentro del desarrollo de esta tesis se presentaron muchos momentos difíciles en mi vida personal, en los cuales pareciera que los deberes y compromisos fueran a acabar conmigo, pero también entendí en ese justo momento de dificultad, que la ayuda

llega de quiénes más lo esperas, en ese momento entendí que el amor y la ayuda idónea, siempre llega justo a tiempo.

“Ohana; significa familia y la familia nunca te abandona, ni te olvida.”

Por esto mismo quiero dedicar esta tesis a mi familia, que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona.

Principalmente a mis abuelitos; Carlos León Miranda Carrillo que desde lo más alto brillas, tu legado vive y vivirá en mí.

Esther Aurora Zegarra Vda. De Miranda, quién es el eje central de mi familia, es que tenerla viva y conmigo, merece que el agradecimiento de mi tesis para ella sea algo más que especial, porque ella tiene toda la sabiduría que la experiencia le ha dado y sin tener que esforzarse demasiado sabe la forma de ayudarme. Gracias a Dios por mi abuelita, gracias por poder vivir y gozar la vida a su lado, gracias mamita por enseñarme a gozar cada aspecto de la vida y por creer en mí.

A mi hermano Brian Yorman Hurtado Miranda, gracias a él por confiar siempre en mí; por estar siempre presente, acompañándome, cuidándome y por el apoyo moral que me brindó incondicionalmente a lo largo de esta etapa de mi vida.

Le agradezco a mi hermano, porque de él aprendí a ser paciente y tolerante, porque aun cuando hemos tenido diferencias me ha apoyado en los momentos de necesidad.

Por siempre estar pendiente de mis estudios y procurar mi bienestar. Le agradezco por toda la confianza y nuestras charlas que forjaron un lazo más fuerte con él.



Le doy gracias a mis primos y primas; que más que primos, son como hermanitos para mí, por siempre estar conmigo en momentos de necesidad, por la confianza, el amor y lealtad para conmigo. Por divertirse a mi lado y romper las reglas juntos.

Por convertirse en personitas importantes e indispensables de mi vida, por estar incondicionalmente en todo momento conmigo y siempre darme ánimos y motivos para continuar.

Mi mayor anhelo es ver a mis hermanos, triunfando en la vida, incluso siendo mejor que yo. Porque cada uno tenemos diferentes virtudes, diferentes sueños, pero el mismo objetivo de triunfar y estoy completamente segura de que brillaremos todos, de diferente manera, PERO BRILLAREMOS y que sólo el cielo es el límite.

A tu nombre Evans Adriel Tadeo Miranda Zapata; hasta el cielo mi afecto, cariño y respeto. Para ti, mi esfuerzo, de mis ganas de buscar lo mejor, porque nunca olvidaré la memorable época en la que me hiciste más fuerte. Aún a tu corta edad, me has enseñado muchas cosas de la vida. Y el que brilles desde lo más alto son detonantes de mi felicidad.

A mis tíos, sobrinos, a cada uno de los que estuvieron en cada etapa de mi vida conmigo, pese a diferentes circunstancias y nunca me dejaron sola, a aquellos que estuvieron en mis logros, en mis fracasos, en las buenas, en las malas y en las peores, a ustedes que estuvieron apoyándome en cada decisión que tomara; por a pesar de todo, seguir confiando en mí y en lo que soy capaz de lograr. A los que me tuvieron paciencia y entrega para conmigo, a ustedes les dedico y agradezco, porque gracias a su amor y cariño incondicional hoy puedo con alegría presentar y disfrutar esta tesis. Gracias por ser parte de mi vida y por permitirme ser parte de su orgullo.

**PARA MI MAYLO, MI CLOWY Y MI JAGGUER**

"Hay palabras que nos cambian la vida, pero hay ladridos que nos cambian el alma"

Son esos pequeños pasos que se convierten en parte de tu vida; huellas de amor y fidelidad, abriendo camino a una silenciosa alianza, un nexo de confianza y amor infinito.

Gracias por haberme enseñado a disfrutar de la vida. Por acompañarme en todo momento, y darme tanto amor que no conocía. Son mis mejores maestros.

"La mayor lección de amor me la dio alguien que no hablaba la misma lengua que yo"

Mis perritos no son mis mascotas, son mi familia.

Se agradecido con los tiempos difíciles, son ellos los que te han formado y cumple todos tus sueños, así tardes mucho tiempo, así tengas miles de obstáculos, así pienses que ya no vas a poder más, pero nunca te des por vencida/o, porque algún día tus ojos verán lo que tanto soñaste y por lo que tanto te esforzaste. Mira hacia atrás y siéntete orgulloso de lo que has logrado. Mira adelante y crea el brillante futuro que tanto mereces, y que en cada paso recibas la guía de Dios.

## **Agradecimientos**

Primeramente, agradezco a la Universidad Continental, por haberme aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi Asesor de Tesis, el profesor Alexander Meléndez Bernal, por la amistad, paciencia y preocupación; a la vez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico.

De la misma forma agradezco y dedico mi Tesis al doctor Harold Delfín Angulo Bustinza, por abrirme las puertas y compartir sus conocimientos, por la orientación, por la ayuda que me brindó para la realización de esta tesis, por darme ánimos, por su apoyo incondicional, consejos y amistad, que me permitieron aprender mucho más de lo estudiado. Así como también haberme tenido toda la paciencia del mundo para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis, dicho sea de paso, para mí es un honor y un ejemplo a seguir cada logro realizado por usted en su brillante trayectoria.

A todos mis profesores de la licenciatura en Administración de Empresas, que me enseñaron tanto de la profesión como de la vida, impulsándome a siempre a seguir adelante.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente Propietario de la Concesionaria “Sarza Clear S.A.C”, el señor Alberto Reynoso Rubina, por haber aceptado que se realice mi Tesis en su prestigiosa empresa.

Y para finalizar, agradezco a mis amigos y amigas presentes, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su amistad, conocimiento, apoyo moral, alegrías y tristezas, a quienes hicieron de mis días una trayectoria inolvidable, por siempre darme ánimos y

por saber cómo arrancar una sonrisa mía y escucharme cuando más los necesité estuvieron en todo momento apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

*Las palabras nunca alcanzan cuando lo que hay que decir desborda el alma.*

## Índice

|   |       |
|---|-------|
| Resumen .....                                   | xxxi  |
| Abstract.....                                   | xxxii |
| Introducción.....                               | 1     |
| Capítulo I: Planteamiento del estudio.....      | 3     |
| 1.1.    Delimitación de la investigación.....   | 3     |
| 1.1.1.    Territorial. ....                     | 3     |
| 1.1.2.    Temporal. ....                        | 3     |
| 1.1.3.    Conceptual.....                       | 3     |
| 1.2.    Planteamiento del problema.....         | 5     |
| 1.3.    Formulación del problema .....          | 6     |
| 1.3.1.    Problema general. ....                | 7     |
| 1.3.2.    Problemas específicos. ....           | 7     |
| 1.4.    Objetivos de la investigación .....     | 7     |
| 1.4.1.    Objetivo general. ....                | 7     |
| 1.4.2.    Objetivos específicos.....            | 8     |
| 1.5.    Justificación de la investigación ..... | 8     |
| 1.5.1.    Justificación teórica. ....           | 8     |
| 1.5.2.    Justificación práctica. ....          | 9     |
| Capítulo II: Marco teórico .....                | 10    |
| 2.1.    Antecedentes de investigación .....     | 10    |
| 2.1.1.    Artículos científicos. ....           | 10    |

|   |   |    |
|---|---|----|
| 2.1.2.                                    | Tesis nacionales e internacionales.....   | 11 |
| 2.2.                                      | Bases teóricas .....                      | 14 |
| 2.3.                                      | Definición de términos básicos .....      | 14 |
| 2.3.1.                                    | Clima organizacional.....                 | 14 |
| 2.3.2.                                    | Satisfacción laboral. ....                | 18 |
| Capítulo III: Hipótesis y variables ..... |   | 22 |
| 3.1.                                      | Hipótesis.....                            | 22 |
| 3.1.1.                                    | Hipótesis general. ....                   | 22 |
| 3.1.2.                                    | Hipótesis específicas. ....               | 22 |
| 3.2.                                      | Identificación de las variables.....      | 23 |
| 3.2.1.                                    | Variable independiente.....               | 23 |
| 3.2.2.                                    | Variable dependiente.....                 | 23 |
| 3.3.                                      | Operacionalización de las variables ..... | 24 |
| Capítulo IV: Metodología.....             |   | 27 |
| 4.1.                                      | Enfoque de la investigación .....         | 27 |
| 4.2.                                      | Tipo de investigación .....               | 27 |
| 4.3.                                      | Nivel de investigación.....               | 27 |
| 4.4.                                      | Métodos de investigación.....             | 28 |
| 4.5.                                      | Diseño de investigación .....             | 28 |
| 4.6.                                      | Población y muestra .....                 | 28 |
| 4.6.1.                                    | Población. ....                           | 28 |

|                             |  |     |
|-----------------------------|--|-----|
| 4.6.2.                      | Muestra.....   | 28  |
| 4.7.                        | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 29  |
| 4.8.                        | Técnicas estadísticas de análisis de datos.....      | 30  |
| 4.9.                        | Validación del instrumento .....                     | 32  |
| Capítulo V: Resultados..... |  | 32  |
| 5.1.                        | Descripción del trabajo de campo .....               | 33  |
| 5.2.                        | Presentación de resultados .....                     | 33  |
| 5.2.1.                      | Resultados encuesta clima organizacional .....       | 33  |
| 5.2.2.                      | Resultados encuesta satisfacción laboral.....        | 55  |
| 5.2.3.                      | Nivel y Frecuencias .....                            | 87  |
| 5.3.                        | Contrastación de resultados .....                    | 94  |
| 5.3.1.                      | Hipótesis General .....                              | 95  |
| 5.3.2.                      | Hipótesis Específica 1 .....                         | 96  |
| 5.3.1.                      | Hipótesis Específica 2 .....                         | 97  |
| 5.3.1.                      | Hipótesis Específica 3 .....                         | 98  |
| 5.3.1.                      | Hipótesis Específica 4 .....                         | 99  |
| 5.3.1.                      | Hipótesis Específica 5 .....                         | 100 |
| 5.4.                        | Discusión de resultados.....                         | 100 |
| 5.4.1.                      | Autorrealización .....                               | 101 |
| 5.4.2.                      | Involucramiento laboral .....                        | 101 |
| 5.4.3.                      | Supervisión .....                                    | 102 |

|        |                             |     |
|--------|-----------------------------|-----|
| 5.4.4. | Comunicación.....           | 102 |
| 5.4.5. | Condiciones laborales ..... | 102 |
|        | Conclusiones .....          | 104 |
|        | Recomendaciones .....       | 106 |
|        | Referencias .....           | 107 |
|        | Apéndices .....             | 112 |



**Índice de Tablas**

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 1 .....  | 3  |
| Tabla 2 .....  | 24 |
| Tabla 3 .....  | 29 |
| Tabla 4 .....  | 30 |
| Tabla 5 .....  | 30 |
| Tabla 6 .....  | 31 |
| Tabla 7 .....  | 31 |
| Tabla 8 .....  | 31 |
| Tabla 9 .....  | 33 |
| Tabla 10 ..... | 34 |
| Tabla 11 ..... | 35 |
| Tabla 12 ..... | 36 |
| Tabla 13 ..... | 37 |
| Tabla 14 ..... | 38 |
| Tabla 15 ..... | 39 |
| Tabla 16 ..... | 40 |
| Tabla 17 ..... | 41 |
| Tabla 18 ..... | 42 |
| Tabla 19 ..... | 43 |
| Tabla 20 ..... | 44 |
| Tabla 21 ..... | 45 |
| Tabla 22 ..... | 46 |
| Tabla 23 ..... | 47 |

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 24 ..... | 48 |
| Tabla 25 ..... | 49 |
| Tabla 26 ..... | 50 |
| Tabla 27 ..... | 51 |
| Tabla 28 ..... | 52 |
| Tabla 29 ..... | 53 |
| Tabla 30 ..... | 54 |
| Tabla 31 ..... | 55 |
| Tabla 32 ..... | 56 |
| Tabla 33 ..... | 57 |
| Tabla 34 ..... | 58 |
| Tabla 35 ..... | 59 |
| Tabla 36 ..... | 60 |
| Tabla 37 ..... | 61 |
| Tabla 38 ..... | 62 |
| Tabla 39 ..... | 63 |
| Tabla 40 ..... | 64 |
| Tabla 41 ..... | 65 |
| Tabla 42 ..... | 66 |
| Tabla 43 ..... | 67 |
| Tabla 44 ..... | 68 |
| Tabla 45 ..... | 69 |
| Tabla 46 ..... | 70 |
| Tabla 47 ..... | 71 |

|                |    |
|----------------|----|
| Tabla 48 ..... | 72 |
| Tabla 49 ..... | 73 |
| Tabla 50 ..... | 74 |
| Tabla 51 ..... | 75 |
| Tabla 52 ..... | 76 |
| Tabla 53 ..... | 77 |
| Tabla 54 ..... | 78 |
| Tabla 55 ..... | 79 |
| Tabla 56 ..... | 80 |
| Tabla 57 ..... | 81 |
| Tabla 58 ..... | 82 |
| Tabla 59 ..... | 83 |
| Tabla 60 ..... | 84 |
| Tabla 61 ..... | 85 |
| Tabla 62 ..... | 86 |
| Tabla 63 ..... | 87 |
| Tabla 64 ..... | 88 |
| Tabla 65 ..... | 88 |
| Tabla 66 ..... | 89 |
| Tabla 67 ..... | 89 |
| Tabla 68 ..... | 90 |
| Tabla 69 ..... | 90 |
| Tabla 70 ..... | 91 |
| Tabla 71 ..... | 91 |

|                |     |
|----------------|-----|
| Tabla 72 ..... | 92  |
| Tabla 73 ..... | 92  |
| Tabla 74 ..... | 93  |
| Tabla 75 ..... | 93  |
| Tabla 76 ..... | 94  |
| Tabla 77 ..... | 94  |
| Tabla 78 ..... | 95  |
| Tabla 79 ..... | 97  |
| Tabla 80 ..... | 98  |
| Tabla 81 ..... | 99  |
| Tabla 82 ..... | 99  |
| Tabla 83 ..... | 100 |

**Índice de figuras**

|                 |    |
|-----------------|----|
| Figura 1 .....  | 34 |
| Figura 2 .....  | 35 |
| Figura 3 .....  | 36 |
| Figura 4 .....  | 37 |
| Figura 5 .....  | 38 |
| Figura 6 .....  | 39 |
| Figura 7 .....  | 40 |
| Figura 8 .....  | 41 |
| Figura 9 .....  | 42 |
| Figura 10 ..... | 43 |
| Figura 11 ..... | 44 |
| Figura 12 ..... | 45 |
| Figura 13 ..... | 46 |
| Figura 14 ..... | 47 |
| Figura 15 ..... | 48 |
| Figura 16 ..... | 49 |
| Figura 17 ..... | 50 |
| Figura 18 ..... | 51 |
| Figura 19 ..... | 52 |
| Figura 20 ..... | 53 |
| Figura 21 ..... | 54 |
| Figura 22 ..... | 55 |
| Figura 23 ..... | 56 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| Figura 24 ..... | 57 |
| Figura 25 ..... | 58 |
| Figura 26 ..... | 59 |
| Figura 27 ..... | 60 |
| Figura 28 ..... | 61 |
| Figura 29 ..... | 62 |
| Figura 30 ..... | 63 |
| Figura 31 ..... | 64 |
| Figura 32 ..... | 65 |
| Figura 33 ..... | 66 |
| Figura 34 ..... | 67 |
| Figura 35 ..... | 68 |
| Figura 36 ..... | 69 |
| Figura 37 ..... | 70 |
| Figura 38 ..... | 71 |
| Figura 39 ..... | 72 |
| Figura 40 ..... | 73 |
| Figura 41 ..... | 74 |
| Figura 42 ..... | 75 |
| Figura 43 ..... | 76 |
| Figura 44 ..... | 77 |
| Figura 45 ..... | 78 |
| Figura 46 ..... | 79 |
| Figura 47 ..... | 80 |

|                 |    |
|-----------------|----|
| Figura 48 ..... | 81 |
| Figura 49 ..... | 82 |
| Figura 50 ..... | 83 |
| Figura 51 ..... | 84 |
| Figura 52 ..... | 85 |
| Figura 53 ..... | 86 |
| Figura 54 ..... | 87 |

## Resumen

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo, determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. La metodología utilizada tuvo enfoque cuantitativo, de tipo básica, no experimental, nivel correlacional, diseño transeccional, correlacional-causal. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, uno correspondiente al Clima Organizacional y otro relacionado a la Satisfacción Laboral, ambos cuestionarios fueron procesados por el software estadístico SPSS. La muestra estuvo conformada por los 20 colaboradores de las áreas de producción, limpieza y mantenimiento, administración, logística, contabilidad y gerencia de la concesionaria Sarza Clear S.A.C. Los resultados indican que existe una relación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, corroborado por un coeficiente de Pearson de 0.469. Todas las dimensiones de Clima Organizacional muestran una relación positiva con la Satisfacción Laboral, a excepción de las dimensiones Supervisión y Comunicación, cuyo P-valor  $> 0.05$ , por lo que no se puede afirmar la existencia de una relación entre estas dimensiones y la Satisfacción Laboral.

**Palabras Clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Arequipa, Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales.



### **Abstract**

This research work aims to determine the relationship between the management of the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers of the concessionaire Sarza Clear, Arequipa 2022. The methodology used has a quantitative approach, of basic type, not experimental, correlative level, transectional design, correlational-causal. Two questionnaires were used as instruments, one corresponding to the Organizational Climate and the other to Job Satisfaction, both questionnaires were processed by the SPSS statistical software. The sample consisted of 20 collaborators from the areas of production, cleaning and maintenance, administration, logistics, accounting, and management of the concessionaire Sarza Clear. The results indicate that there is a moderate positive relationship between the Organizational Climate and Job Satisfaction, corroborated by a Pearson coefficient of 0.469. All dimensions of Organizational Climate show a positive relationship with Job Satisfaction, except for the dimensions Supervision and Communication, whose P-value  $> 0.05$ , so the existence of a relationship between these dimensions and Job Satisfaction cannot be affirmed.

**Keywords:** Organizational Climate, Job Satisfaction, Arequipa, Self-Realization, Labor Involvement, Supervision, Communication, Working Conditions.

## **Introducción**

En la actualidad, las empresas enfrentan un ambiente muy competitivo en el mercado, el cual les exige innovar constantemente y mejorar su eficiencia y eficacia. Para ello, el bienestar de sus colaboradores es imprescindible, ya que son ellos quienes, a través de su trabajo, impulsan a la empresa a alcanzar mejores resultados. Ante esta situación las empresas cada vez más se preocupan por mantener un clima organizacional agradable, de manera que sus colaboradores se sientan a gusto en sus puestos de trabajos y puedan desempeñar sus tareas de la mejor manera posible. En adición a ello, la satisfacción laboral se plantea como un indicador que evidencia en qué medida una persona se siente a gusto al trabajar en una empresa, por lo que es indispensable para éstas asegurar que la satisfacción laboral dentro de sus organizaciones sea alta. En un estudio realizado por la Consultora Dench , se obtuvo que un 55% de trabajadores peruanos sienten temor al cometer un error en su centro laboral, un 8% siente vergüenza al intentar compartir una idea y un 6% siente temor al querer realizar una pregunta (Diario Gestión, 2021). Asimismo, de acuerdo a la última encuesta de satisfacción laboral nacional elaborada por el INEI, solo un 24% es feliz en su empleo (Diario La República, 2020). Por este motivo, en la presente tesis se estudia la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral dentro de la concesionaria Sarza Clear de la ciudad de Arequipa – Perú.

El capítulo I expone el planteamiento del problema, así como los objetivos y la justificación de esta tesis. El capítulo II expone el marco teórico y los antecedentes en tres niveles: internacional, nacional y local. El capítulo III describe las hipótesis y variables de la investigación. El capítulo IV describe la metodología. El enfoque de investigación ha sido cualitativo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformado

por 20 personas, a manera de un censo de la concesionaria Sarza Clear, asimismo, se utilizaron dos cuestionarios con escala de Likert para la recolección de datos. Finalmente, el capítulo V presenta aspectos administrativos como el presupuesto y cronograma de esta tesis.

## Capítulo I

### Planteamiento del estudio

#### 1.1. Delimitación de la investigación

##### 1.1.1. Territorial.

El trabajo investigativo fue llevado a cabo en la concesionaria Sarza Clear S.A.C, perteneciente al rubro Actividades de servicio de comidas y bebidas, ubicada en Av. Tahuantinsuyo Mz. F, lote 8, Jacobo Hunter, Arequipa- Perú.

#### Tabla 1

*Delimitación territorial de la investigación.*

| Concepto              | Definición     |
|-----------------------|----------------|
| Departamento / Región | Arequipa       |
| Provincia             | Arequipa       |
| Región Geográfica     | Sierra         |
| Altitud               | 2335 m         |
| Latitud               | 14°36'06" Sur  |
| Longitud              | 70°48'15"Oeste |

*Nota:* Tomado de la página Web de la Municipalidad Provincial de Arequipa.

##### 1.1.2. Temporal.

El presente trabajo, comprende a un período temporal de 11 meses, en el año 2022, comprendiendo los meses desde enero hasta noviembre.

##### 1.1.3. Conceptual.

En este capítulo se ha revalidado la importancia de conocer, definir y entender los alcances del clima organizacional, debido a que el comportamiento del trabajador no es resultado de los factores organizacionales existentes, sino que de la percepción que éste pueda tener sobre los mencionados.

Pero, tomando en cuenta también que estas percepciones tienen en gran medida dependencia de las interacciones, entre otras experiencias que tenga cada individuo (trabajador).

Entonces, los factores como estructuras de la organización tienen una posición determinante en función al clima que perciben los trabajadores. Este clima induce a ciertas conductas de los individuos.

Como es de conocimiento, la satisfacción laboral es una variable importante a tomar en cuenta para este trabajo, debido a que es vital para medir el éxito o fracaso de las reformas, políticas y tecnologías que se aplican en una empresa, esto con el fin de incrementar el compromiso de los trabajadores, como también las cuentas de la empresa.

En una empresa u organización siempre están presentes factores externos como internos, y estos influyen de manera positiva como negativa en el rendimiento de los trabajadores. Los que tienen más influencia son: Sistemas de recompensas, Reconocimiento, Desarrollo, Salario, Autonomía, Interacción y Condiciones laborales.

Si bien se sabe que, lo que se ha mencionado anteriormente aporta de forma significativa al éxito de una organización, la importancia radica en la visualización de los resultados observando los índices de mejora.

Específicamente para este estudio, se han empleado los conceptos de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, orientados a los resultados de productividad, identificación con la empresa y percepción de cada trabajador de esta concesionaria, para que, a través de los conceptos que se tuvieron, se pueda elaborar realizar la mejora continua, como preparar capacitaciones internas en pro de la mejora organizacional de la concesionaria respecto al periodo temporal comprendido entre los meses Enero – Noviembre del 2022.

## 1.2. Planteamiento del problema

Hoy en día, el entorno empresarial ha evolucionado en un entorno altamente competitivo, complejo y cambiante, por lo que es esencial contar con profesionales competentes y preparados. Sin embargo, también es responsabilidad de la organización crear condiciones óptimas para atraer y mantener el mayor nivel de talento humano. Las organizaciones también son consideradas como segunda casa de los empleados, que pasan ocho horas al día o más en el mismo lugar, interactuando y estableciendo relaciones sociales con sus compañeros y superiores. En general, se crean las condiciones para que los empleados formen una percepción precisa de las características del entorno organizativo, lo que da lugar al desarrollo del llamado clima organizativo.

En el ámbito internacional, y de acuerdo a una encuesta realizada en 34 países por el Foro Económico Mundial (2020), la India se posiciona como el país con los empleados más satisfechos con su trabajo (89%), México se posiciona en segundo lugar (85%), y, en tercer lugar, Estados Unidos (78%). Por el contrario, el país con menor satisfacción laboral es Japón, donde solo un 42% consideran sentirse satisfechos en sus centros laborales.

En el ámbito nacional, según la revista Andina (2018), en el mismo contexto, Andina realizó una encuesta entre los trabajadores peruanos, que reveló que el 86% de los entrevistados estaba dispuesto a abandonar su centro de trabajo actual si percibía un clima organizativo inadecuado, demostrando que la variable de clima organizativo es un factor significativo en la organización. Según el Diario La República (2020), uno de los hallazgos más interesantes de la última encuesta nacional de satisfacción en el trabajo elaborada por el INEI fue que sólo el 24% de los trabajadores declaró que estaban satisfechos con sus trabajos. El logro de los objetivos de la organización y la creación de

un clima organizacional satisfactorio están ambos ayudados por la satisfacción de los empleados.

En el ámbito local, Padilla y Quiroz (2019) evidenciaron que existe una relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en la empresa Andes Yarn de Arequipa, puesto que a medida que mejora el clima organizacional, se incrementa la satisfacción laboral en el trabajador

Para Barboza (2021), el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo son importantes porque tienen un impacto directo en los empleados y están relacionados con otras variables importantes de la organización, como la productividad y la motivación en el trabajo, entre otras define.

La presente investigación se centró en la concesionaria Sarza Clear de Arequipa, empresa que se dedica a la elaboración de alimentos para proveer a distintas empresas y que durante la pandemia por el COVID-19 se dedicó a brindar servicios exclusivos a la empresa Sociedad Minera Cerro Verde S.A.A., que se vieron en la necesidad de acuartelar a sus trabajadores para poder continuar sus operaciones. El motivo ha sido conocer si dentro de esta institución, existe un buen clima organizacional y una alta satisfacción laboral.

### **1.3. Formulación del problema**

Luego de determinar las bases del planteamiento del problema, se ha procedido a formular los problemas, partiendo de una pregunta general y cinco preguntas específicas según las dos variables que estamos usando: (a) Clima Organizacional y (b) Satisfacción Laboral

### **1.3.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?

### **1.3.2. Problemas específicos.**

- PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?
- PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?
- PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?
- PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?
- PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.



#### **1.4.2. Objetivos específicos.**

- OE1. Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- OE2. Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- OE3. Determinar a relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

##### **1.5.1. Justificación teórica.**

El estudio realizado ha permitido una mayor reflexión respecto a la importancia de mantener un buen clima dentro de la organización que conceda la satisfacción de las necesidades de sus trabajadores, en especial en empresas de la industria alimentaria. Además, la investigación pudo evidenciar el impacto positivo que tienen estas dos variables sobre el desempeño de las organizaciones.

### **1.5.2. Justificación práctica.**

Actualmente, las empresas tienden a interesarse por mantener un clima adecuado dentro de sus organizaciones, así como también, incrementar la satisfacción de sus trabajadores. En la concesionaria Sarza Clear S.A.C, el clima organizacional se vio afectado debido a los protocolos asignados por el Estado Peruano que no podían ser modificados durante los años 2020 y 2021, provocando en la institución un ambiente tenso y poco favorable para el desarrollo de los trabajadores. Si bien es cierto, durante el año 2022 estos protocolos fueron levantados casi en su totalidad, el descontento en los trabajadores ocasionado por la gestión de la empresa durante esos años podría mantenerse si los directivos no mejoran estos aspectos problemáticos, diseñando estrategias que contribuyan a dar solución al clima organizacional que tienen los trabajadores. Esta investigación tuvo como finalidad contribuir con la concesionaria Sarza Clear S.A.C., para que pueda mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de su organización.

## **Capítulo II:**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de investigación**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se han consultado fuentes bibliográficas y trabajos realizados, así como artículos científicos, en relación al tema propuesto, razón por la que se han encontrado los siguientes documentos que sustentan la realización del estudio.

##### **2.1.1. Artículos científicos.**

Pedraza (2018) presenta el artículo titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano”, cuyo objetivo es analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Las tres organizaciones corresponden a entidades que cuentan con una plantilla de personal en promedio de 200 empleados de base, por lo que se estableció la meta de aplicar 100 cuestionarios por organización (equivalente a un 50% de los trabajadores activos por cada unidad de análisis), lo que daría una muestra final de 300 encuestados. Tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis. Estos hallazgos son relevantes para administradores del capital humano, a efecto de que diseñen e implementen prácticas que contribuyan a mejorar el clima de trabajo por las incidencias positivas que aporta este a la satisfacción de los trabajadores.

Sanchez y García (2017) con el artículo titulado “Satisfacción Laboral en los Entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio”, plantearon como

objetivo realizar un estudio para distinguir el grado en que las condiciones de trabajo se relacionan con la satisfacción laboral, a través de un enfoque cualitativo que permita analizar la percepción y expectativas de los trabajadores respecto a su ámbito laboral. El instrumento usado integra 70 ítems que considera diversas dimensiones encontradas en la revisión de la literatura tales como: condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, clima organizacional y motivación. Como conclusiones, se observa que, lo que se alcanza a apreciar es que hay claras diferencias en la manera de percibir la satisfacción laboral.

### **2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.**

#### ***A. Antecedentes internacionales.***

Córdova (2020) en su tesis “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina, año 2018” para su título de maestría en la Universidad Nacional de Rosario, definió como objetivo conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores de la salud (médicos y enfermeros) del área de UCIN de la Maternidad Pública durante el año 2018. Realizó un estudio cualitativo de tipo exploratorio con un diseño descriptivo y aplicó un muestreo no probabilístico por disponibilidad realizando 10 entrevistas semiestructuradas. Concluyó que los trabajadores tienen una percepción de clima laboral malo, con una baja satisfacción laboral, creando ambientes poco favorables para que exista un buen desempeño y compromiso individual.

González (2018), en su tesis “Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras” para el título de licenciado en la Universidad de Valparaíso, Chile, tuvo como objetivo principal

evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de medianas empresas constructoras de la comuna de Valparaíso. La metodología fue exploratoria-descriptiva mediante el modelo probabilístico. La comuna de Valparaíso cuenta con 23 empresas constructoras medianas, de las cuales trabajó con 8 empresas y cada una con 15 trabajadores, quienes participaron desarrollando un cuestionario con 53 preguntas sobre satisfacción laboral y 51 preguntas sobre clima organizacional. Concluye que existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de la comuna de Valparaíso del sector construcción, evidenciando que existe una correlación positiva entre ambas variables.

Lacayo (2017) en el trabajo titulado “Los factores determinantes de la satisfacción laboral en el personal administrativo y operativo de una empresa que se dedica a la venta de seguros diversos en Guatemala” para su título profesional en su país. Estableció como objetivo principal determinar el grado de satisfacción laboral del personal dedicado a la parte administrativa y operativa de una compañía en la ciudad de Guatemala que se encarga de la venta de una variedad de seguros. La muestra utilizada incluyó a todos los empleados de una empresa guatemalteca que se especializa en la venta de seguros diversos en la ciudad de Guatemala, los cuales trabajan en las áreas administrativa y operativa. Se llegó a la conclusión que, la satisfacción personal tanto como ser humano y laboral la encuentran los empleados de la aseguradora, objeto de estudio, en las actividades que realiza en el puesto de trabajo, representado por el 100% de la muestra obtenida.

### ***B. Antecedentes nacionales.***

Lora (2020) en su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020” para

obtener el título en Lic. Administración en la UCV. El objetivo principal fue establecer cómo se relacionan el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital Distrital Santa Isabel durante el año 2020, en el contexto del COVID-19; el estudio llevado a cabo fue de tipo aplicativo, con un enfoque no experimental y de naturaleza descriptiva correlacional, utilizando un diseño de corte transversal. Para desarrollar la investigación, se contó con la participación de 50 profesionales del área de la salud que brindan atención asistencial; e aplicó los cuestionarios de Clima organizacional del MINSA (2011) y Satisfacción laboral del MINSA (2002). Se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa (con  $p < 0,05$ ) entre el clima organizacional y el potencial humano a niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral percibida por el personal de salud que trabaja en el Hospital Distrital Santa Isabel durante el año 2020 en medio de la pandemia del COVID-19.

Higinio (2020) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYS S.A, Huancayo 2020” para la obtención de su título profesional. Presentó como objetivo, determinar la relación entre la satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa Vanzys S.A, Huancayo-2020. La muestra fue obtenida por el medio del muestreo probabilístico, lo que sirvió para conocer la cantidad de colaboradores que fueron encuestados. ". Entre las conclusiones, determinó que: Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y cultura organizacional. En los resultados obtenidos se observa que, el 37,9% trabajadores perciben que hay poca cultura organizacional y están un poco satisfechos laboralmente."

Marca (2017) mediante su trabajo titulado: “Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo; 2016 – 2017” para obtener el grado profesional en la Universidad

Continental. Estableció como objetivo principal: Determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal SUMAK WANKA de la ciudad de Huancayo (2016 –2017). En este estudio se optó por un censo para la determinación de la muestra, el cual es el conjunto de datos de cada uno de los miembros de la población. Como conclusiones "Se ha determinado una relación directa entre ambas variables, es decir, que al mejorar el clima es posible que mejore la satisfacción laboral de los colaboradores del área de producción de Sumak Wanka, a su vez esta mejora pueda repercutir en la reducción de errores en la producción de artesanías y así la empresa no se vea afectada en su rentabilidad”

## **2.2. Bases teóricas**

El estudio se inició teniendo en cuenta, dos términos muy importantes para el entendimiento del trabajo. Teniendo en primer lugar el concepto sobre Clima Organizacional, sus definiciones en el tiempo y diferentes concepciones. Luego, la Satisfacción Laboral, su concepto e importancia para su estudio, por diferentes autores.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Clima organizacional.**

#### ***A. Concepto de clima organizacional.***

Para entender la concepción de Clima Organizacional, es importante mencionar los siguientes conceptos básicos:

Un primer concepto usado, es de García (2009), quien argumenta que el clima organizacional surge de la idea que el hombre se establece en entornos complejos y dinámicos, puesto es la base de toda organización el hombre, los grupos y demás colectivos conforman una serie de entornos que terminan influyendo en el comportamiento del hombre.

Un segundo concepto empleado es de Méndez (2006), quien señala que, el clima organizacional puede ser definido como el resultado de la interacción social entre las personas, la cual se ve afectada por su sistema de valores, actitudes y creencias; todo esto en conjunto con el ambiente interno en el que se desenvuelven..

Un tercer enfoque es el de Chiavenato (2000), quien define al clima organizacional como la percepción de los empleados y miembros de una organización, y que al mismo tiempo influye en el comportamiento y la motivación de los mismos.

Existe un cuarto enfoque que es de Litwin y Stringer (1968), para ellos el clima organizacional comprende los impactos subjetivos y percibidos por el sistema formal de la organización, el estilo informal de los administradores, y otros factores ambientales relevantes. Todo ello influye en las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan dentro de la organización.

Finalmente, un quinto enfoque es el de Palma (2004), quien menciona que el clima organizacional es un concepto referido a la percepción que tienen los trabajadores sobre la institución en la que laboran; refleja la interacción que existe entre características personales y de la organización.

### ***B. Importancia del clima organizacional.***

Según autores como Mendez (2006), que señala que la importancia de entender el funcionamiento del Clima Organizacional es comprender el comportamiento del hombre como ser social, como instrumento dentro de la sociedad, por lo que su participación y el estudio de la misma, es de vital importancia.

Para Dessler (1976) la importancia de estudiar el clima organizacional está en entender el vínculo que se genera entre la organización y percepción subjetiva de cada trabajador.



### ***C. Características del clima organizacional.***

Para diferentes autores, como Likert, el Clima Organizacional puede ser medible, es decir, de acuerdo a las percepciones de los trabajadores, teniendo como referencia estos parámetros para realizar su encuesta.

- Ambiente físico, está determinado por el espacio físico.
- Ambiente social, determinado por las relaciones o forma de relacionarse con las personas.
- Comportamiento Organizacional, hacen referencia a la productividad y aspectos de la organización.
- Capacitación, forma parte del proceso en el que los miembros reciben incentivos, por lo tanto, es parte del Clima Organizacional.

### ***D. Dimensiones del clima organizacional.***

Autores como Alcalá (2011), menciona que el Clima Organizacional tiene nueve dimensiones, entre los que permiten identificar: estructura, responsabilidad, recompensas, riesgos, relaciones, cooperación, estándares de desempeño, conflicto e identidad.

Por otra parte, Mercado & Toro (2008), plantean la existencia de diez dimensiones. Estos factores incluyen: relaciones interpersonales, respaldo del liderazgo, sentimiento de pertenencia, compensación, disponibilidad de recursos, estabilidad laboral, transparencia organizacional, consistencia, trabajo colaborativo y valores compartidos.

Además, Brunet (1987), recopila las dimensiones del clima organizacional consideradas por distintos autores, concluyendo que las dimensiones más comunes son: 1) el nivel de autonomía individual que los trabajadores poseen dentro de la organización,

2) La estructura y obligaciones impuestas por la organización, 3) La remuneración y 4) La consideración o apoyo que los trabajadores reciben de sus superiores (p. 51).

Asimismo, Gavin (1975), considera 6 dimensiones del clima organizacional, como lo son: Eficiencia y Claridad en la Estructura Organizacional, Obstáculos, Recompensas, Espíritu de trabajo, Confianza y Consideración en la Gestión y Desafíos y Riesgos (p. 136).

Por último, Palma (2004) propone 5 aspectos del clima organizacional, que incluyen la capacidad de autorrealización, el nivel de compromiso laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones de trabajo.

En la presente investigación, se tomaron en cuenta las 5 dimensiones para clima organizacional propuestas por Palma (2004), que la investigadora define como se describe a continuación. La dimensión autorrealización, se refiere a la perspectiva del trabajador sobre las oportunidades que se le proveen en el trabajo, es relevante puesto que a través de su desarrollo personal y profesional se mejorarán las tareas en el futuro. El involucramiento laboral se refiere a la identificación de los trabajadores con los valores organizacionales y compromiso con la organización. La supervisión relaciona apreciaciones de los trabajadores respecto al apoyo y orientación de parte de los superiores en las tareas diarias. La comunicación trata de la percepción de la rapidez, claridad, coherencia y fluidez en la información que se transmite dentro de la empresa. Finalmente, las condiciones laborales hacen referencia a la importancia que la institución aporta a aquellos elementos necesarios para que los trabajadores cumplan con las tareas asignadas, ya sean materiales, económicos o psicosociales.

### **2.3.2. Satisfacción laboral.**

#### ***A. Concepto de satisfacción laboral.***

Ouedraogo y Leclerc (2013), consideran que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.

Por su parte, Fritzsche y Parrish (2005) definen a la satisfacción según el grado de confort que perciben los empleados.

Un tercer enfoque es el de Weiss (2002), la define como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.

Finalmente, Palma (2004) define a la satisfacción laboral como la disposición constante hacia el trabajo, forjado en creencias y valores que se han desarrollado a raíz de la experiencia en el puesto.

#### ***B. Importancia de la satisfacción laboral.***

Es importante mencionar a Tella (2007), quien entiende que la importancia radica en el comportamiento y compromiso que se genera entre el trabajador y la organización, esto debido a que, es ahí donde se forja el vínculo.

Anaya y Suárez (2007), plantean la importancia por el hecho de obtener un bienestar como parte del derecho laboral, lo que en su conjunto se convierte en bienestar social.

Autores como Salinas, Laguna y Mendoza (1994), entienden que la importancia de la satisfacción personal guarda relación con el vínculo causa-efecto positivo entre el clima organizacional y percepciones positivas o negativas de los trabajadores.

### ***C. Características de la satisfacción laboral.***

Petrescu & Simmons (2008), al investigar la relación entre la gestión de los recursos y la satisfacción laboral con los salarios, aseguran que existen características individuales como colectivas que deben ser tomadas en cuenta.

En la investigación realizada por Gazioglu y Tansel (2006), se encontró una correlación entre cuatro diferentes medidas de satisfacción laboral con una amplia gama de atributos personales y laborales.

### ***D. Dimensiones de la satisfacción laboral.***

Según Boada (2019), las cuatro dimensiones que suelen usarse para entender la satisfacción laboral son: Proactividad, Capacidad de Servicio, Conocimientos y Diligencia en el Trabajo. De los cuales se pueden extraer tres categorías las cuales son: Alto, Medio y Bajo. En resumen, sirve para aplicarlas a las dimensiones.

Autores como Locke (1976), parten de un entendimiento multidimensional, señalando aspectos específicos del trabajo buscando entender las causas y consecuencias de forma separada. parafrasea: Las dimensiones que plantea son: Satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con las promociones, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con los beneficios, satisfacción con las condiciones de trabajo, satisfacción con la supervisión, satisfacción con los compañeros, satisfacción con la compañía y la dirección. Las dimensiones planteadas incluyen la satisfacción en el trabajo, el salario, las oportunidades de promoción, el reconocimiento, los beneficios, las condiciones laborales, la supervisión, las relaciones entre compañeros, la imagen de la empresa y la gestión empresarial.

García-Almeida, Fernández-Monroy, y De Saá-Pérez (2014), en su estudio, consideran 5 dimensiones de la satisfacción laboral, las cuales son: 1) satisfacción con las

condiciones del trabajo 2) satisfacción con el sistema de remuneraciones, 3) satisfacción con las relaciones con el superior, 4) satisfacción con las relaciones con los colegas, y 5) satisfacción con las políticas corporativas de RRHH (p. 155).

Por otro lado, Ouedraogo y Leclerc (2013), consideran 13 dimensiones de la satisfacción laboral, siendo estas: 1) Personalidad demandada, 2) Visión, gobernanza y estrategia del empleador, 3) Relaciones con el supervisor: relaciones humanas, 4) Relaciones con el supervisor: competencias, 5) Relaciones con y entre colegas, 6) Cultura y comunicación de la organización, 7) Capacitación e información, 8) Responsabilidades en el trabajo y plan de carrera, 9) Evaluación del trabajo, 10) Entorno físico y laboral, 11) Remuneración, beneficios y seguridad en el empleo, 12) Autonomía en el trabajo, y 13) Entorno social y satisfacción en la vida mundial.

Finalmente, Palma (2005), para la satisfacción laboral abarca el desempeño de las tareas asignadas, las condiciones físicas y materiales en el lugar de trabajo, el desarrollo personal, las compensaciones económicas obtenidas, las políticas administrativas, las relaciones sociales y la manera en la que se relaciona con las figuras de autoridad en el trabajo.

En la presente investigación, se han tomado en cuenta las 7 dimensiones para satisfacción laboral propuestas por Palma, las cuales la autora define como se describe a continuación: El desempeño de tareas se refiere al valor que el trabajador asigna a las tareas que realiza en su centro laboral; las condiciones físicas y materiales se refieren a la infraestructura en donde se realiza el trabajo y los elementos materiales necesarios para el cumplimiento del mismo; el desarrollo personal se refiere a la oportunidad que se da en la institución para que el trabajador realice actividades relevantes para su realización personal; los beneficios remunerativos se refieren al grado de satisfacción que se genera

como respuesta al incentivo económico que se recibe; las políticas administrativas se refieren a los estándares de la institución que se relacionan directamente con el empleado y regulan la relación laboral; las relaciones sociales se refieren al grado de satisfacción que se genera al interactuar con otros integrantes de la institución. Finalmente, la relación con la autoridad se refiere a la valoración del trabajador sobre su relación con el jefe directo.

## **Capítulo III:**

### **Hipótesis y variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

DADO: Que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa. ES PROBABLE: Que exista una relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- H1. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- H2. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- H3. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.
- H4. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

- H5. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

## **3.2. Identificación de las variables**

### **3.2.1. Variable independiente.**

Clima Organizacional

#### **Dimensiones**

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

#### **Indicadores**

- Desarrollo Personal
- Identificación con la organización
- Funcionalidad de superiores
- Fluidez y Precisión de la Información
- Elementos materiales, económicos, tecnológicos

### **3.2.2. Variable dependiente.**

Satisfacción Laboral

#### **Dimensiones**

- Condiciones Físicas y/o Materiales
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos
- Políticas Administrativas



- Relaciones Sociales
- Desarrollo Personal
- Desempeño de Tareas
- Relación con la Autoridad

### **Indicadores**

- Infraestructura
- Incentivos económicos
- Conformidad con los lineamientos de la organización
- Satisfacción en las interrelaciones con otros miembros de la organización
- Autorrealización
- Valoración de tareas cotidianas
- Aprecio y apoyo de los superiores

### **3.3. Operacionalización de las variables**

Las variables, dimensiones e indicadores seleccionados para esta investigación se tomaron teniendo en cuenta las dimensiones para Clima Organizacional, planteadas por Palma (2004), y para Satisfacción Laboral, planteadas por Palma (2005).

**Tabla 2**

*Operacionalización de variables*

| <b>Variables</b>               | <b>Dimensiones</b> | <b>Indicadores</b>  | <b>Ítems</b>     |
|--------------------------------|--------------------|---------------------|------------------|
| <b>Variable Independiente:</b> | Autorrealización   | Desarrollo Personal | 1, 5, 14, 20, 21 |

|   |  |   |                          |
|---|--|---|--------------------------|
| <b>Clima Organizacional</b>                       | Involucramiento Laboral  | Identificación con la organización  | 8, 13, 15, 18, 22        |
|   | Supervisión  | Funcionalidad de superiores   | 2, 6, 9, 16              |
|   | Comunicación   | Fluidez y Precisión de la Información   | 3, 7, 10, 19             |
|   | Condiciones Laborales  | Elementos materiales, económicos, tecnológicos  | 4, 11, 12, 17            |
| <b>Variable Dependiente: Satisfacción Laboral</b> | Condiciones Físicas y/o Materiales   | Infraestructura   | 1, 9, 21, 23, 29         |
|   | Beneficios Laborales y/o Remunerativos   | Incentivos económicos   | 2, 10, 16, 31            |
|   | Políticas Administrativas  | Conformidad con los lineamientos de la organización                                     | 11, 17, 24, 27, 28, 32   |
|   | Relaciones Sociales  | Satisfacción en las relaciones interpersonales con otros integrantes de la organización | 5, 12, 18                |
|   | Desarrollo Personal  | Autorrealización  | 3, 6, 13, 19, 22, 25, 30 |
|   | Desempeño de Tareas  | Valoración de tareas cotidianas   | 7, 14, 20                |
|   | Relación con la Autoridad  | Aprecio y apoyo de los superiores   | 4, 8, 15, 26             |
| <b>Definición Operacional de Variables</b>        | <b>Variable Independiente: El Clima Organizacional</b> se refiere a la forma en que el trabajador percibe su entorno de trabajo, y depende de factores como las oportunidades de desarrollo personal, el nivel de compromiso con las tareas asignadas, la calidad de la supervisión recibida, la disponibilidad de información relevante para el trabajo en equipo y las condiciones laborales que facilitan su desempeño (Palma, 2004). |   |                          |

**Variable Dependiente: Satisfacción Laboral**, se define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo, y en función de aspectos vinculados como las condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización, posibilidad de desarrollo personal, desempeño de las tareas y relaciones con la autoridad. (Palma, 1999)

---

*Nota:* Elaborado tomando en cuenta las dimensiones para Clima Organizacional, planteadas por Palma (2004), y para Satisfacción Laboral, planteadas por Palma (2005).

## Capítulo IV:

### Metodología

#### 4.1. Enfoque de la investigación

La investigación consideró el enfoque cuantitativo. De acuerdo a Mejía (2005), este tipo de investigación se realiza cuando el investigador cuantifica las variables y comunica los resultados de la medición en números.

#### 4.2. Tipo de investigación

**Por su finalidad:** Se trata de una investigación *básica*, ya que se ha buscado obtener nuevos conocimientos respecto a la conexión que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

**Por su naturaleza:** Se trata de una investigación *no experimental*, ya que no se han manipulado las variables al momento de llevar a cabo la investigación.

**Por su alcance:** Se trata de una investigación *transeccional*, ya que se han recolectado los datos en un mismo momento en el tiempo para después ser analizados y corroborar la relación entre las variables.

**Por la fuente de datos:** Se trata de una investigación *cuantitativa*, ya que las variables se han medido en valores numéricos.

#### 4.3. Nivel de investigación

La investigación planteó el nivel correlacional, ya que se investigó la relación o influencia entre la variable independiente “Clima Organizacional” y la variable dependiente “Satisfacción Laboral”.

#### **4.4. Métodos de investigación**

Para esta investigación se empleó el método científico, comenzando con la cuestión general que explora la interacción entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la compañía de concesionarias Sarza Clear, en Arequipa, en el año 2022.

#### **4.5. Diseño de investigación**

La metodología de la investigación fue un diseño transeccional correlacional-causal, lo que significa que se recolectaron los datos en un solo momento y se buscó demostrar la relación entre las variables de "Clima Organizacional" y "Satisfacción Laboral".

#### **4.6. Población y muestra**

##### **4.6.1. Población.**

La población fue el conjunto de todos los colaboradores de la concesionaria Sarza Clear, quienes durante la pandemia COVID-19, debido a la gran demanda de alimentos en la Mina a razón del decreto de cuarentena obligatoria, eran 26 personas, quienes se encargaban de las siguientes áreas de trabajo: producción, limpieza y mantenimiento, administración, logística, contabilidad y gerencia. No obstante, con la progresiva flexibilización de las medidas tomadas por el gobierno y por las mineras, la demanda de alimentos por parte de los clientes de Sarza Clear se redujo, motivo por el cual se optó por prescindir de personal en la empresa, que estuvo conformada por 20 colaboradores distribuidos en las mismas áreas de trabajo.

##### **4.6.2. Muestra.**

Al ser una población pequeña, se optó por realizar un censo.

#### 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para efectos de esta investigación, se utilizaron dos encuestas: una para evaluar el Clima Organizacional (ver apéndice 2) y una para evaluar la Satisfacción Laboral (ver apéndice 3). Ambos cuestionarios fueron diseñados y elaborados por la investigadora y psicóloga Sonia Palma Carrillo. El cuestionario original para Clima Organizacional, también llamado escala de Clima Laboral CL-SPC, fue diseñado con la técnica Likert y su versión final comprende un total de 50 ítems (Palma, 2004), no obstante, se redujeron a 22 ítems considerando la relevancia de cada uno de ellos para la concesionaria Sarza Clear; las alternativas originales para este cuestionario corresponden a: (1) Siempre, (2) Casi siempre, (3) Algunas veces, (4) Muy pocas veces, y (5) Nunca; no obstante, para mantener la uniformidad en los dos cuestionarios aplicados, se modificaron a: (1) Totalmente de acuerdo, (2) De acuerdo, (3) Indeciso, (4) En desacuerdo, y (5) Totalmente en desacuerdo. El cuestionario original para Satisfacción Laboral, también llamado escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, fue diseñado con la técnica Likert y su versión final comprende un total de 36 ítems (Palma, 2005); sin embargo, se redujeron a 26 ítems, considerando la relevancia de cada uno de ellos para la concesionaria Sarza Clear; asimismo, se añadieron 6 ítems relacionados a la coyuntura reciente respecto a la pandemia COVID-19: ítems 27, 28, 29, 30, 31 y 32, considerando así, un total de 32 ítems para este cuestionario. Cabe señalar, que este instrumento considera ítems tanto positivos como negativos, como se presentan en la tabla 3.

**Tabla 3**

*Ítems positivos y negativos Encuesta Satisfacción Laboral*

| Tipo de ítem | Ítems |
|--------------|-------|
|--------------|-------|

|          |   |
|----------|---|
| Positivo | 1, 3, 4 5, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 32 |
| Negativo | 2, 11, 12, 14, 17, 20, 24, 27, 30, 31   |

*Nota:* Tomado de Palma (2005) con modificaciones propias.

La puntuación correspondiente a cada tipo de ítems en esta encuesta fue diferente.

En la tabla 4 se muestran los puntajes que correspondieron a cada ítem.

**Tabla 4**

*Puntuación por tipo de ítem de la encuesta Satisfacción Laboral*

| Tipo de ítem | Totalmente de acuerdo | De acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Totalmente en desacuerdo |
|--------------|-----------------------|------------|----------|---------------|--------------------------|
| Positivo     | 5                     | 4          | 3        | 2             | 1                        |
| Negativo     | 1                     | 2          | 3        | 4             | 5                        |

*Nota:* Tomado de Palma (2005).

#### **4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicaron los cuestionarios en una encuesta piloto a una muestra de 15 integrantes para posteriormente recurrir al cálculo del índice de confiabilidad Alpha de Cronbach, haciendo uso del software SPSS. De esta manera se pudo asegurar que los instrumentos fueron adecuados para ser aplicados posteriormente a la totalidad de trabajadores de la concesionaria a través del muestreo de censo. Se realizó este análisis a las encuestas de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral individualmente, posteriormente se realizó un tercer análisis a ambos cuestionarios en conjunto. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

**Tabla 5**

*Estadísticas de confiabilidad encuesta Clima Organizacional*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.943            | 0.944   | 22             |

*Nota:* Resultado de confiabilidad del instrumento.

### **Tabla 6**

*Estadísticas de confiabilidad encuesta Satisfacción Laboral*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.881            | 0.905   | 32             |

*Nota:* Resultado de confiabilidad del instrumento.

### **Tabla 7**

*Estadísticas de confiabilidad encuestas Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| 0.947            | 0.949   | 54             |

*Nota:* Resultado de confiabilidad del instrumento.

Como se observa en las tablas 5, 6 y 7, el valor del Alfa de Cronbach para la encuesta de Clima Organizacional es de 0.943, para la encuesta de Satisfacción Laboral es de 0.881, y para ambas encuestas en conjunto es de 0.947. De acuerdo a la tabla de interpretación propuesta por Córdova (2013), como se citó en Marca (2017), las escalas en este análisis se categorizaron de la siguiente manera:

### **Tabla 8**

*Escalas de Confiabilidad*



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

*Nota:* Tomado de Córdova (2013), como se citó en Marca (2017).

Tomando en cuenta las escalas presentadas en la tabla 8, se consideró que la confiabilidad de la encuesta de Satisfacción Laboral es alta, mientras que para la encuesta de Clima Organizacional y ambas encuestas en conjunto se consideró una confiabilidad muy alta. En adición a ello, se obtuvo una matriz de correlaciones para cada uno de los ítems de las encuestas que se encuentran en el apéndice 4.

#### **4.9. Validación del instrumento**

Se solicitó a dos especialistas que evalúen los instrumentos teniendo en cuenta su pertinencia respecto a las variables y dimensiones. Todos los especialistas determinaron que los instrumentos, según el coeficiente de validez aplicado, poseían una validez superior al 0.81, por lo que fueron aplicados sin inconvenientes. Las validaciones obtenidas fueron 3; las fichas de validación por criterio de experto se encuentran anexadas en los apéndices 5, 6 y 7. Conclusion

## Capítulo V:

### Resultados

#### 5.1. Descripción del trabajo de campo

Para el trabajo de campo, respecto a la recolección de información, se ejecutó un muestreo de censo.

Inicialmente se aplicó un cuestionario piloto, procesándose los datos con el software SPSS, donde se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas y se calculó su nivel de confiabilidad.

Se administraron dos encuestas en la investigación: una con 22 preguntas sobre el ambiente de trabajo y otra con 32 preguntas acerca de la satisfacción laboral, para evaluar al personal de la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en el año 2022. Se obtuvo la participación de 20 colaboradores entre hombres (13) y mujeres (7), entre los 23 y 56 años.

#### 5.2. Presentación de resultados

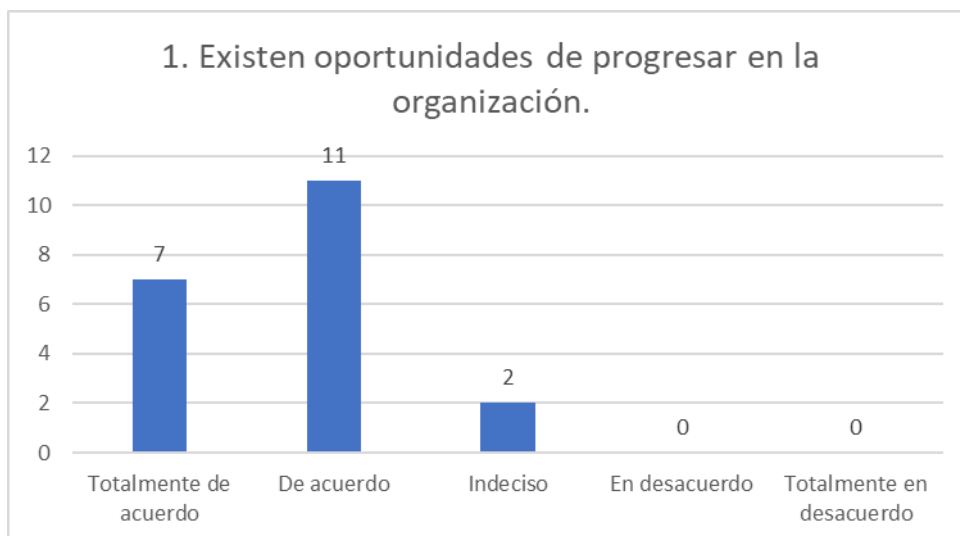
##### 5.2.1. Resultados encuesta clima organizacional.

En primer lugar, se analizarán los resultados obtenidos para el cuestionario sobre clima organizacional.

**Tabla 9**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P1.*

| Existen oportunidades de progresar en la organización. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | Nº                    | %     | Nº         | %     | Nº       | %     | Nº            | %    | Nº                       | %    | Nº    | %      |
|  | 7                     | 35.0% | 11         | 55.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 1.* Existen oportunidades de progresar en la organización (P1).

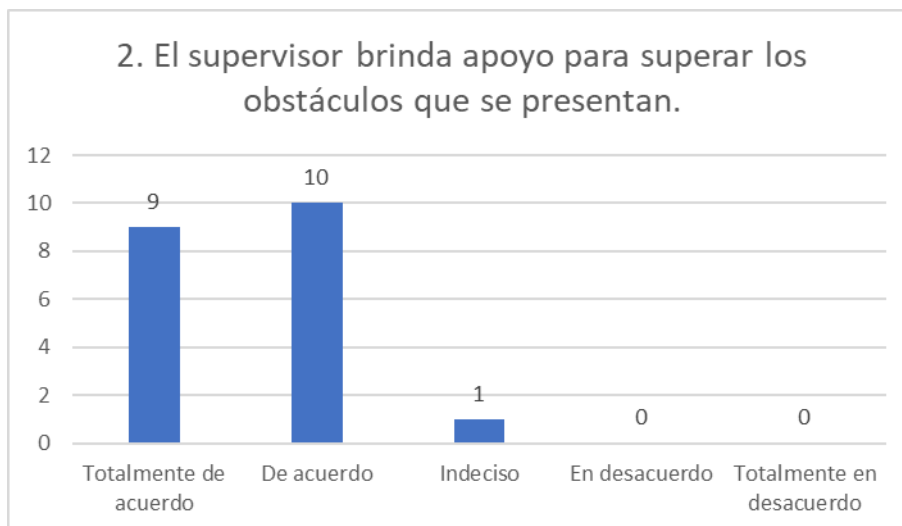
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la primera afirmación del cuestionario “Existen oportunidades de progresar en la organización”, se observa que un 55% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y un 35% están totalmente de acuerdo. Un 10% indicó estar indeciso.

**Tabla 10**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P2.*

| El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 9                     | 45.0% | 10         | 50.0% | 1        | 5.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 2.* El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan (P2).

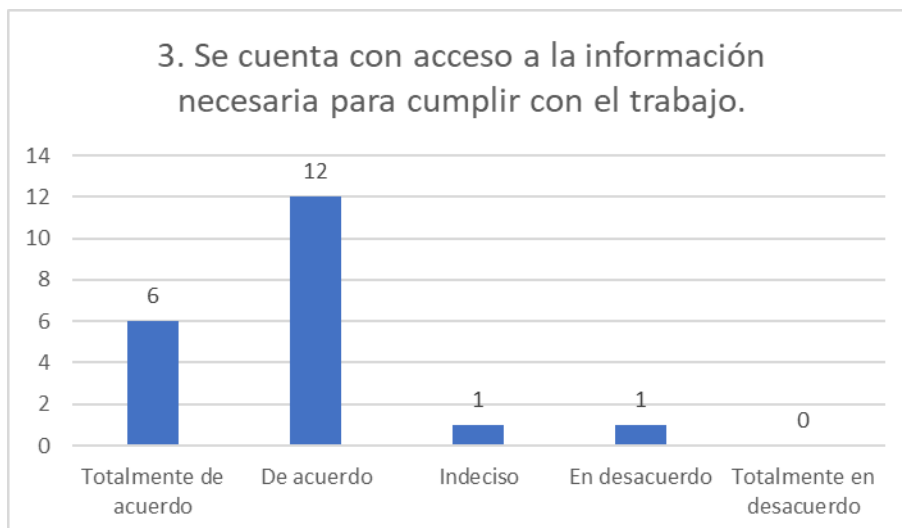
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la segunda afirmación del cuestionario “El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan”, se observa que un 50% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 45% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% se encontraron indecisos.

**Tabla 11**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P3.*

| Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 12         | 60.0% | 1        | 5.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



**Figura 3.** Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo (P3).

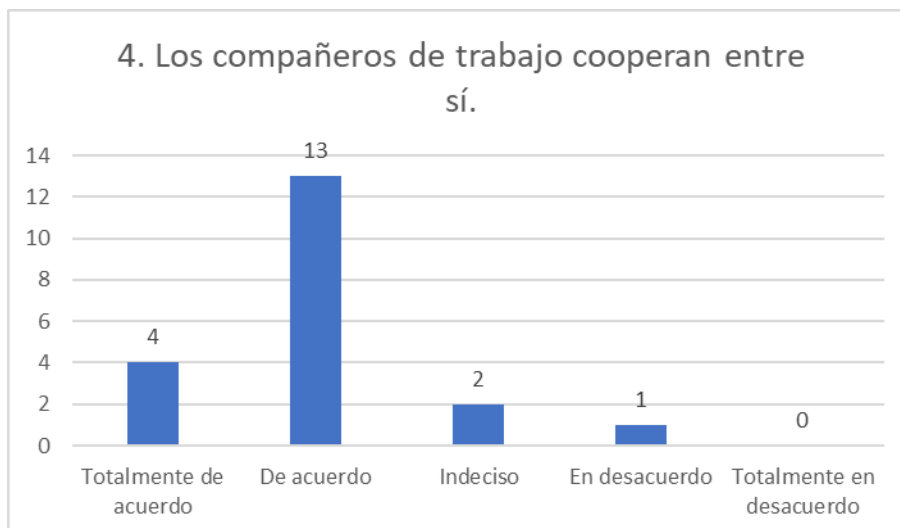
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la tercera afirmación del cuestionario. Es posible acceder a la información necesaria para realizar el trabajo al que se ha sido asignado, se observa que un 60% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% afirmó estar en desacuerdo y un 5% se encontraba indeciso.

**Tabla 12**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P4.*

| Los<br>compañeros<br>de trabajo<br>cooperan<br>entre sí. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 13         | 65.0% | 2        | 10.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 4.* Los compañeros de trabajo cooperan entre sí (P4).

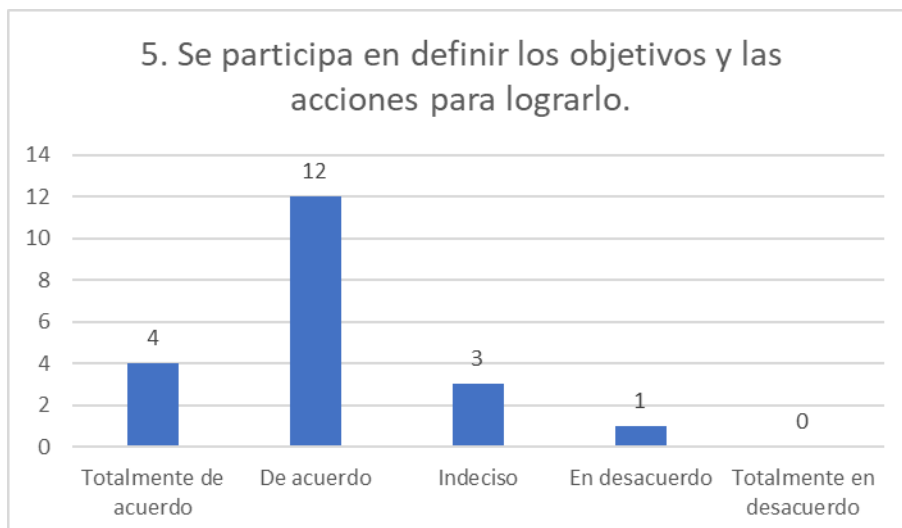
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la cuarta afirmación del cuestionario “Los compañeros de trabajo cooperan entre sí”, se observa que un 65% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo y un 20% están totalmente de acuerdo, mientras que un 5% señaló estar en desacuerdo, mientras que un 10% precisó estar indeciso.

### **Tabla 13**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P5.*

| Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 4                     | 20.0% | 12         | 60.0% | 3        | 15.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 5.* Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo (P5).

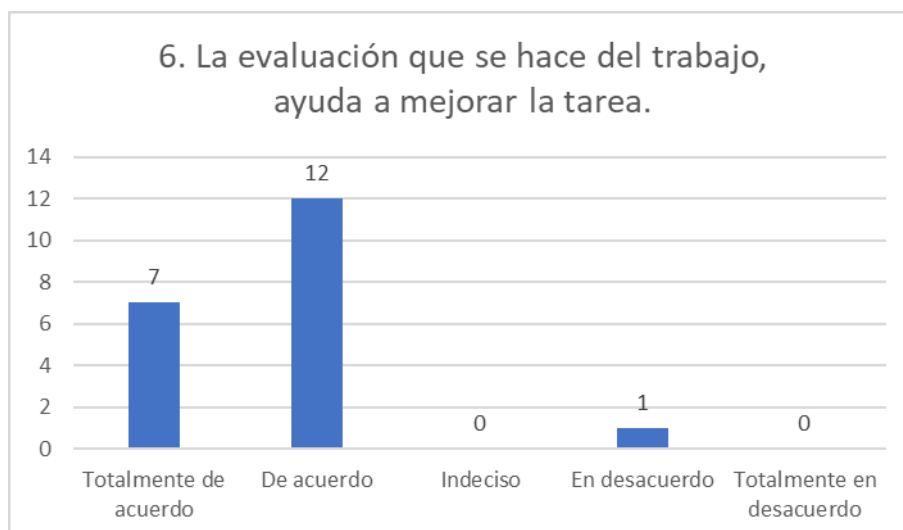
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la quinta afirmación del cuestionario “Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo”, se observa que un 60% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% indicó estar en desacuerdo y un 15% se hallaba indeciso.

**Tabla 14**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P6.*

| La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 7                     | 35.0% | 12         | 60.0% | 0        | 0.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 6.* La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea (P6).

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

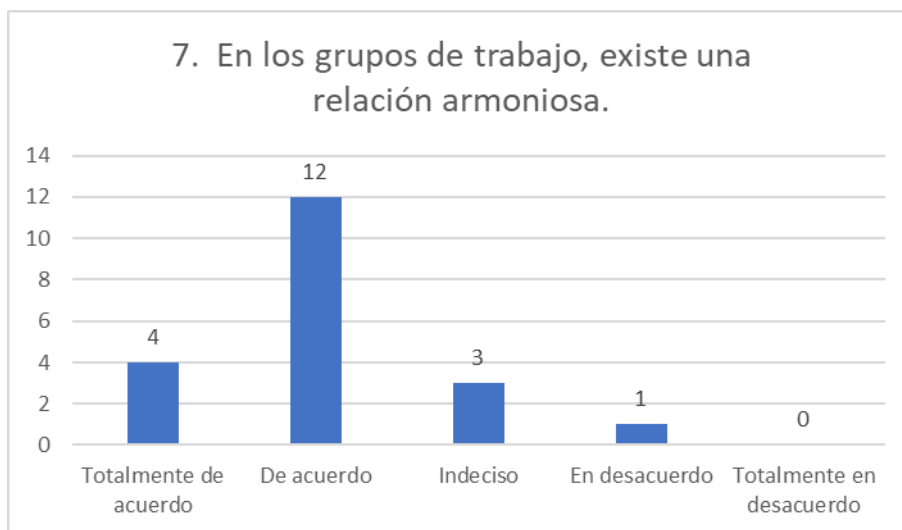
Con relación a la sexta afirmación del cuestionario “La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea”, se observa que un 60% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo, mientras que un 1% señaló estar en desacuerdo.

### **Tabla 15**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P7.*

| En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 12         | 60.0% | 3        | 15.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 7.* En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa (P7).

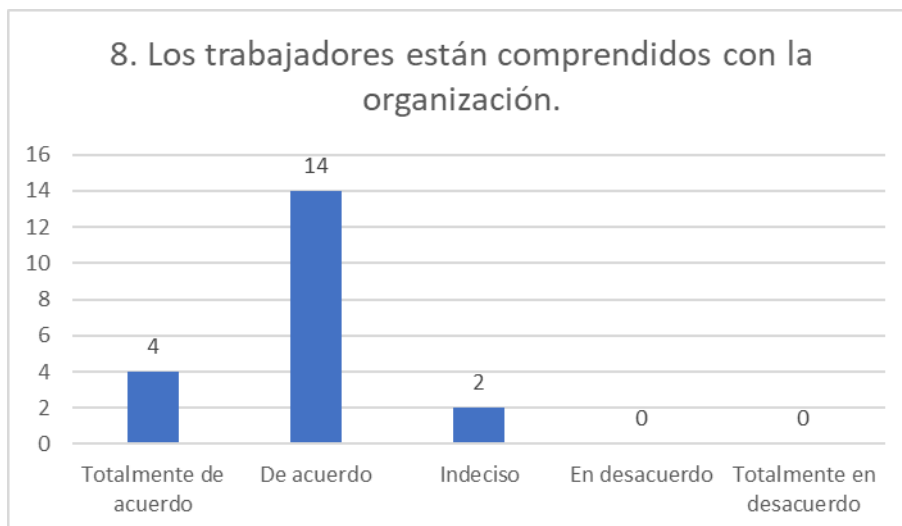
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la séptima afirmación del cuestionario “En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa”, se observa que un 60% de los trabajadores mencionó estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% señaló estar en desacuerdo y un 15% se encontró indeciso.

### **Tabla 16**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P8.*

| Los trabajadores están comprendidos con la organización. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 14         | 70.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 8.* Los trabajadores están comprendidos con la organización (P8).

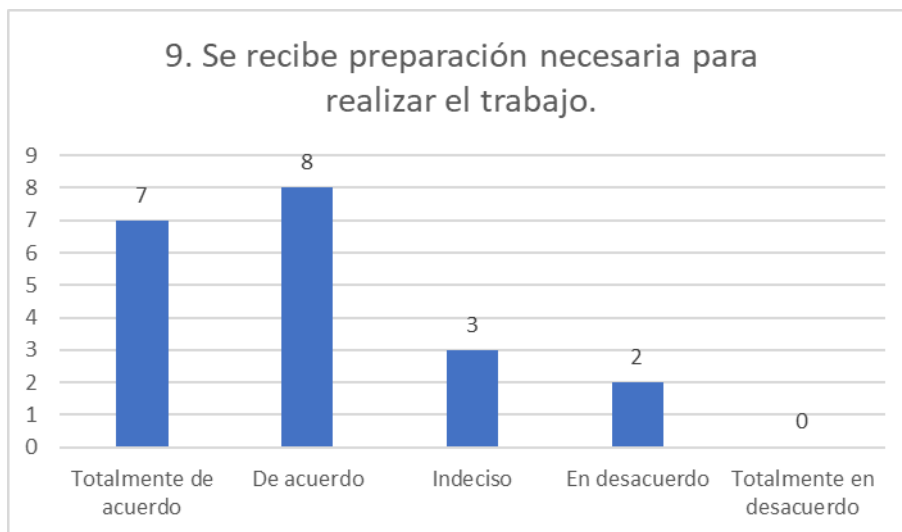
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la octava afirmación del cuestionario “Los trabajadores están comprendidos con la organización”, se observa que un 70% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo. Un 10% se halló indeciso.

**Tabla 17**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P9.*

| Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 7                     | 35.0% | 8          | 40.0% | 3        | 15.0% | 2             | 10.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 9.* Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo (P9).

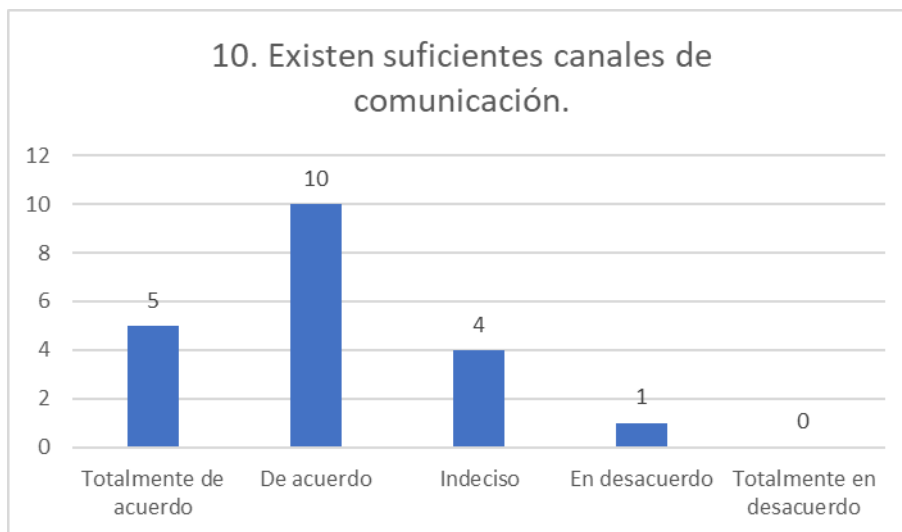
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la novena afirmación del cuestionario “Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo”, se observa que un 40% de los trabajadores indicó de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% señaló estar en desacuerdo y un 15% se encontró indeciso.

### **Tabla 18**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P10.*

| Existen suficientes canales de comunicación. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | Nº                    | %     | Nº         | %     | Nº       | %     | Nº            | %    | Nº                       | %    | Nº    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 10         | 50.0% | 4        | 20.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 10.* Existen suficientes canales de comunicación (P10).

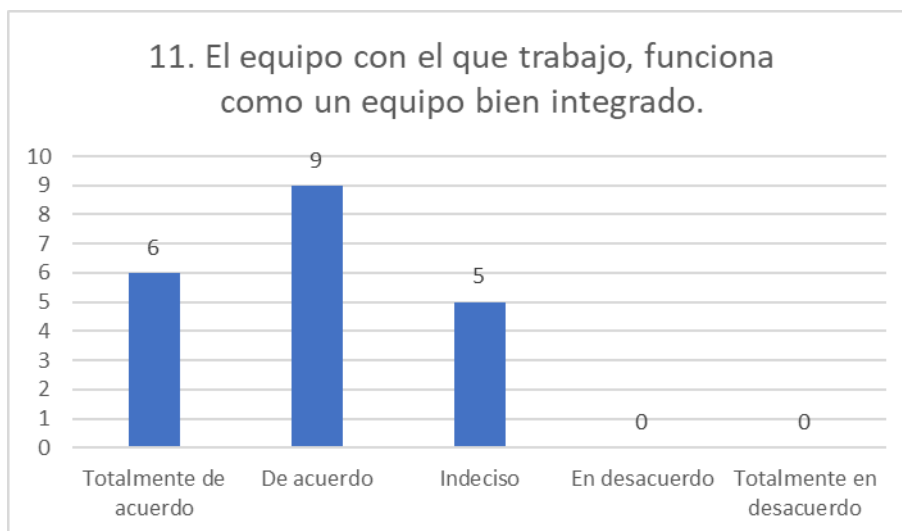
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décima afirmación del cuestionario “Existen suficientes canales de comunicación”, se observa que un 50% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% indicó estar en desacuerdo y un 20% afirmó estar indeciso.

### **Tabla 19**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P11.*

| El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 9          | 45.0% | 5        | 25.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



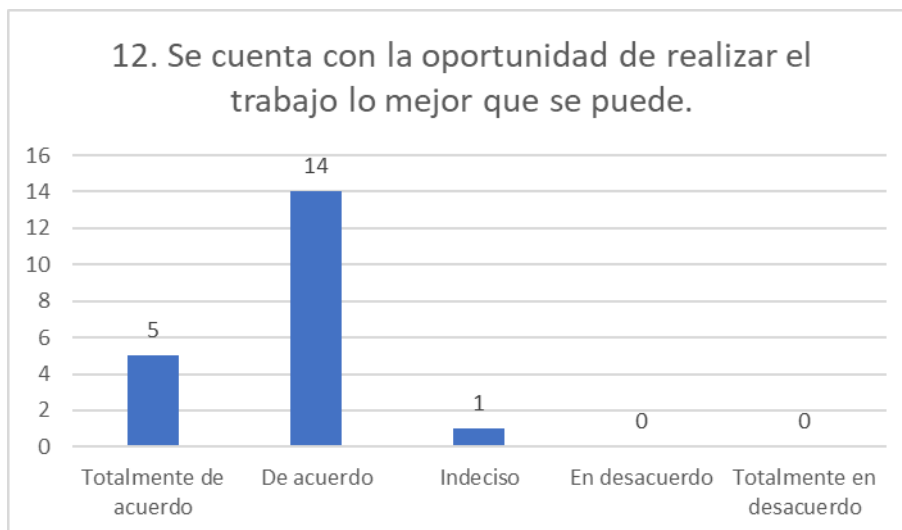
*Figura 11.* El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado (P11).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo primera afirmación del cuestionario “El equipo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado”, se observa que un 45% de los trabajadores mencionó estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo, mientras que un 25% se encontró indeciso.

## Tabla 20

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P12.*

| Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 14         | 70.0% | 1        | 5.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 12.* Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede (P12).

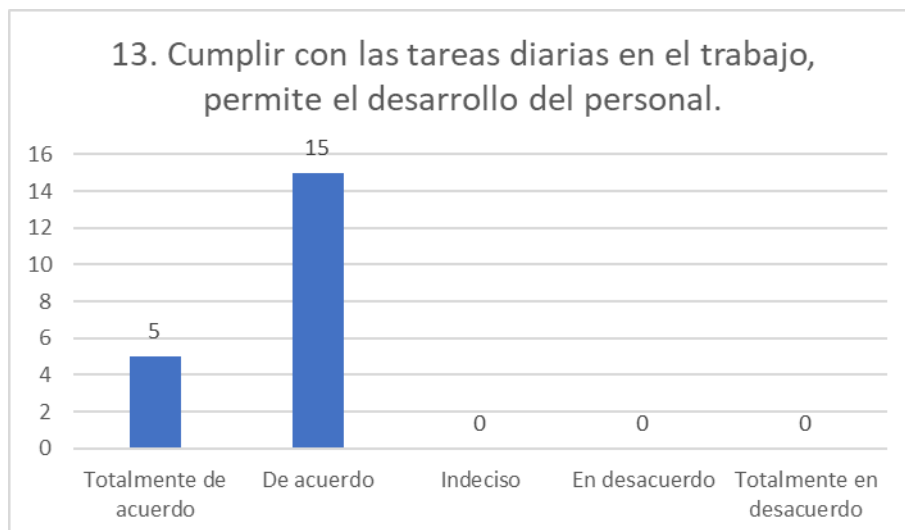
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo segunda afirmación del cuestionario “Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede”, se observa que un 70% de los trabajadores precisó de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% se halló indeciso.

**Tabla 21**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P13.*

| Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 5                     | 25.0% | 15         | 75.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 13.* Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal (P13).

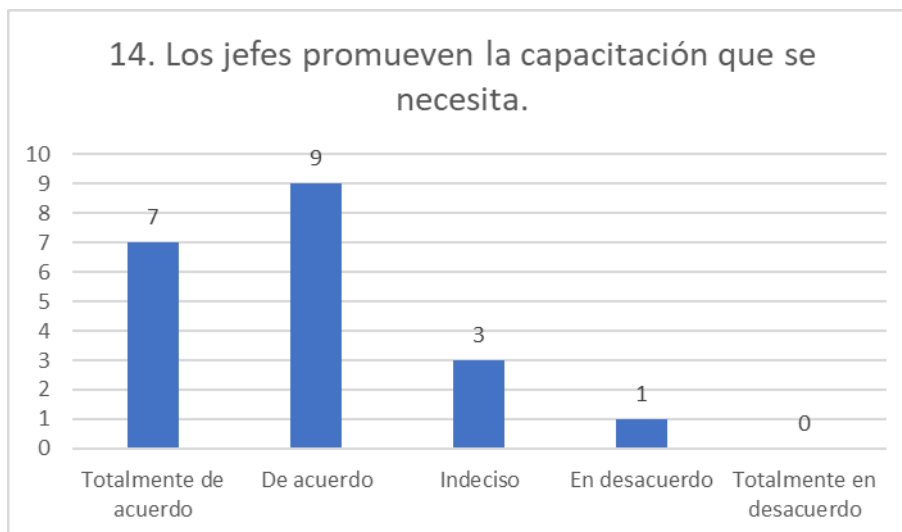
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo tercera afirmación del cuestionario “Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal”, se observa que un 75% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo.

## Tabla 22

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P14.*

| Los jefes promueven la capacitación que se necesita. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 7                     | 35.0% | 9          | 45.0% | 3        | 15.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 14.* Los jefes promueven la capacitación que se necesita (P14).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

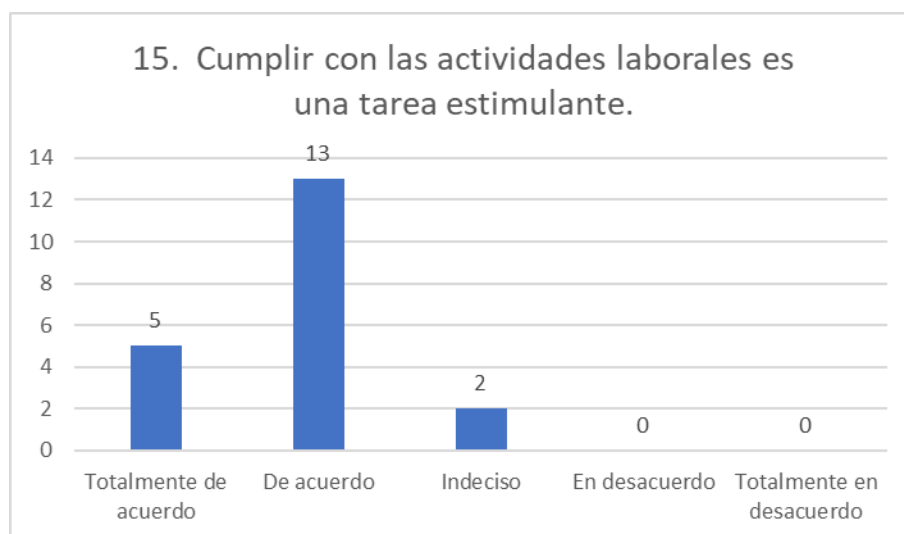
Con relación a la décimo cuarta afirmación del cuestionario “Los jefes promueven la capacitación que se necesita”, se observa que un 45% de los trabajadores indicaron estar de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% señaló estar en desacuerdo y un 15% se encontró indeciso.

**Tabla 23**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P15.*

| Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | Nº                    | %     | Nº         | %     | Nº       | %     | Nº            | %    | Nº                       | %    | Nº    | %      |
|   | 5                     | 25.0% | 13         | 65.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 15.* Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante (P15).

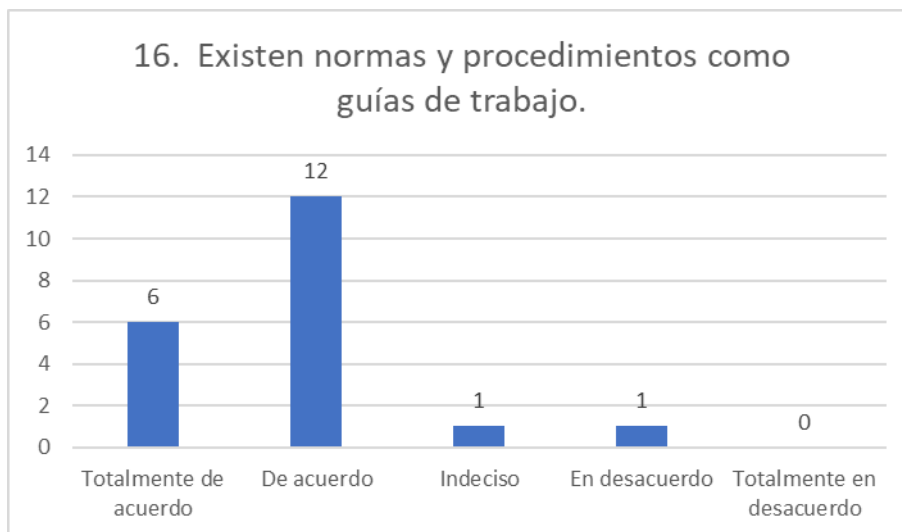
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo quinta afirmación del cuestionario “Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante”, se observa que un 65% de los trabajadores señalaron de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% respondió hallarse indeciso.

#### **Tabla 24**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P16.*

| Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 12         | 60.0% | 1        | 5.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 16.* Existen normas y procedimientos como guías de trabajo (P16).

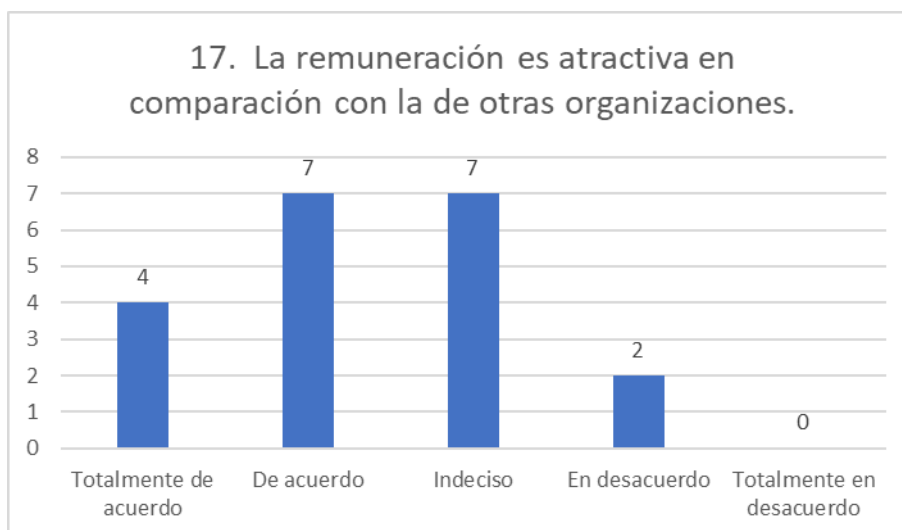
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo sexta afirmación del cuestionario “Existen normas y procedimientos como guías de trabajo”, se observa que un 60% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo, mientras que un 5% señaló estar en desacuerdo y un 5% se halló indeciso.

### **Tabla 25**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P17.*

| La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 4                     | 20.0% | 7          | 35.0% | 7        | 35.0% | 2             | 10.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 17.* La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones (P17).

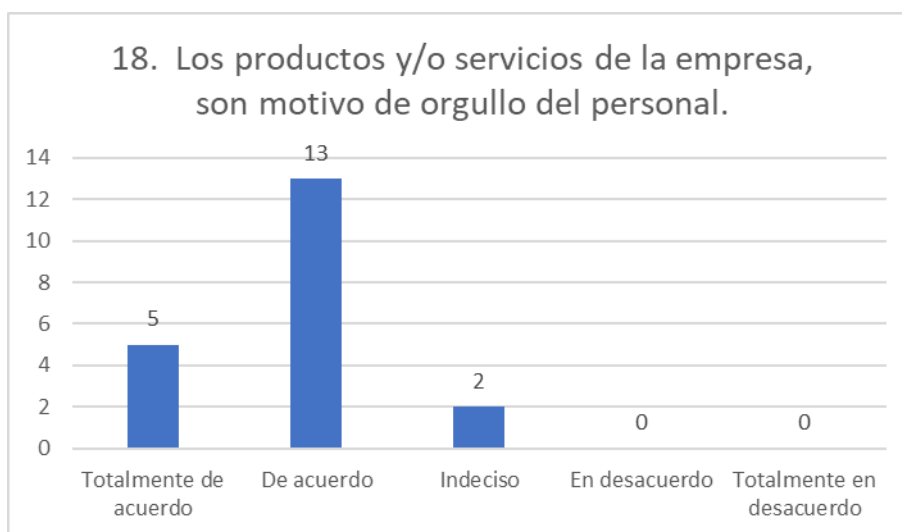
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo séptima afirmación del cuestionario “La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones”, se observa que un 35% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% indicó estar en desacuerdo y un 35% se encontró indeciso.

## Tabla 26

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P18.*

| Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 13         | 65.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 18.* Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal (P18).

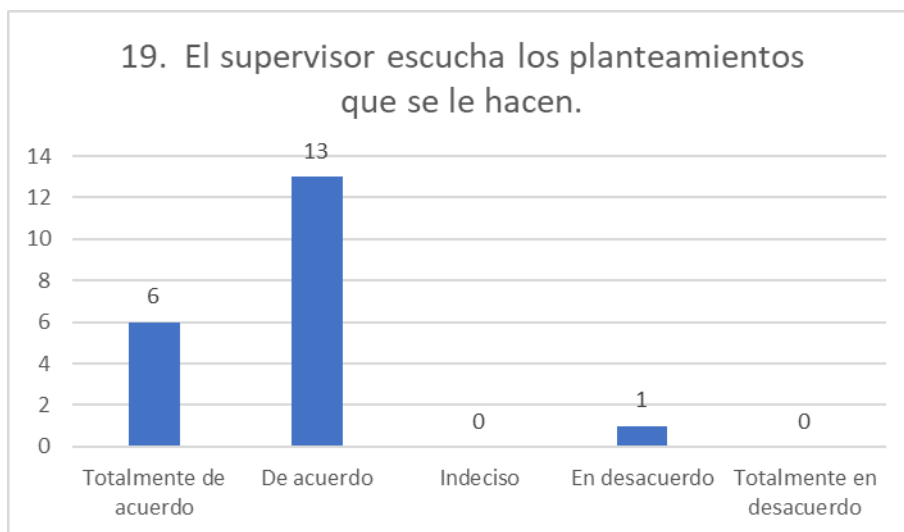
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo octava afirmación del cuestionario “Los productos y/o servicios de la empresa son motivo de orgullo del personal”, se observa que un 65% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% se halló indeciso.

### **Tabla 27**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P19.*

| El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 6                     | 30.0% | 13         | 65.0% | 0        | 0.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 19.* El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen (P19).

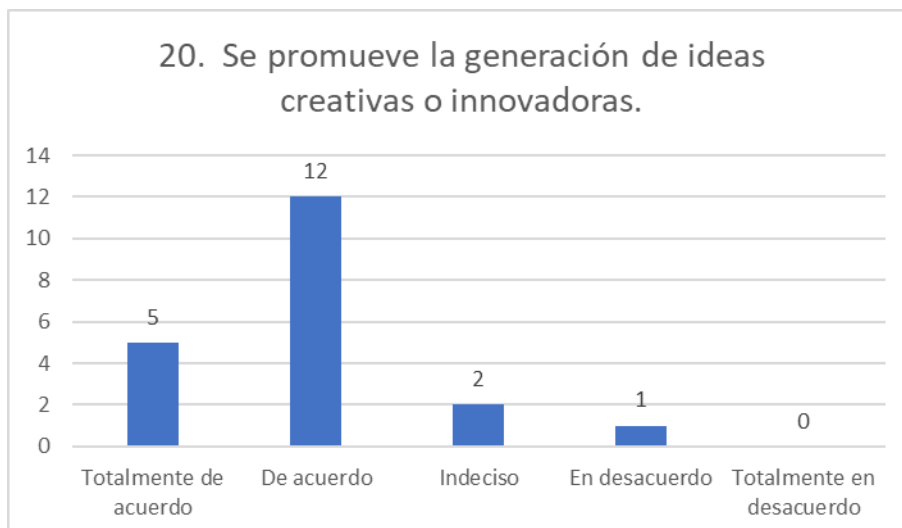
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo novena afirmación del cuestionario “El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen”, se observa que un 65% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% indicó estar en desacuerdo.

**Tabla 28**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P20.*

| Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 5                     | 25.0% | 12         | 60.0% | 2        | 10.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 20.* Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras (P20).

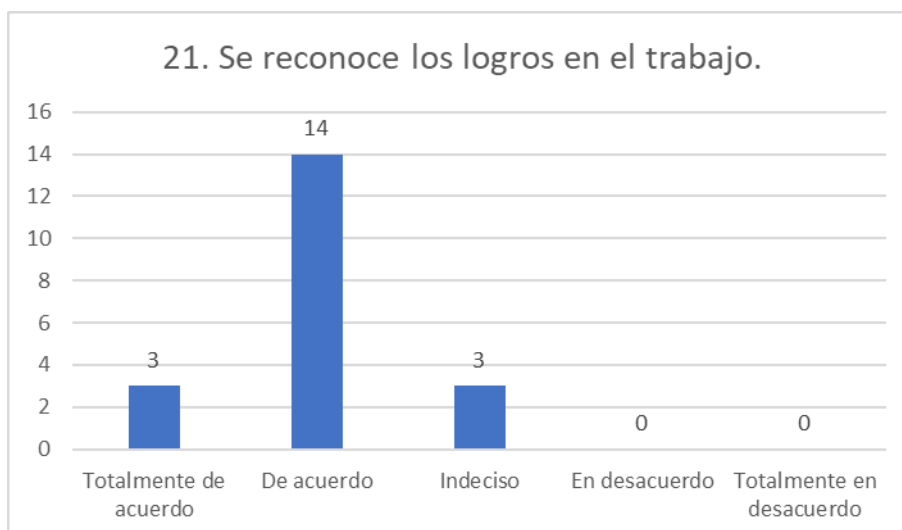
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésima afirmación del cuestionario “Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras”, se observa que un 60% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% señaló estar en desacuerdo y un 10% se encontró indeciso.

## Tabla 29

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P21.*

| Se reconoce los logros en el trabajo. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---------------------------------------|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|                                       | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|                                       | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|                                       | 3                     | 15.0% | 14         | 70.0% | 3        | 15.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 21.* Se reconoce los logros en el trabajo (P21).

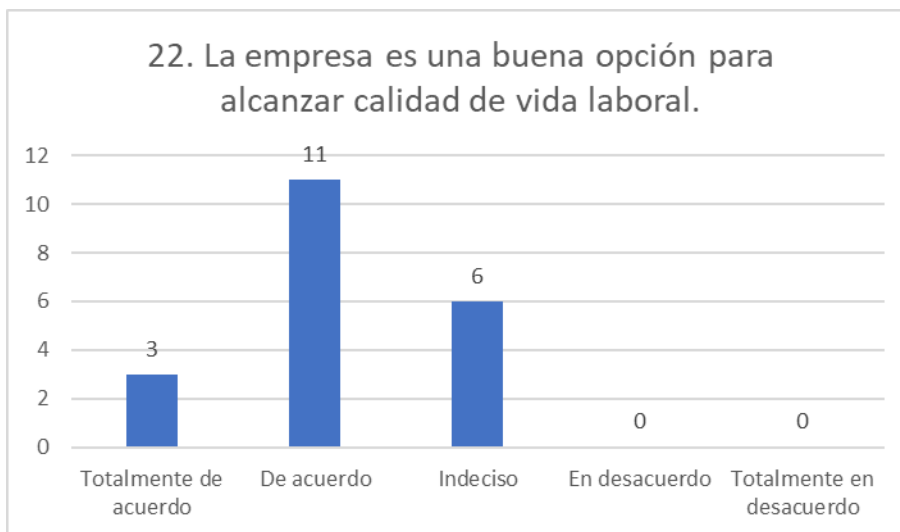
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésima primera afirmación del cuestionario “Se reconoce los logros en el trabajo”, se observa que un 70% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 15% totalmente de acuerdo; mientras que un 15% respondió que se encontraba indeciso.

### **Tabla 30**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Clima Organizacional P22.*

| La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. | Clima Organizacional  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 3                     | 15.0% | 11         | 55.0% | 6        | 30.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 22.* La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral (P22).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésima segunda afirmación del cuestionario “La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral”, se observa que un 55% de los trabajadores precisó estar de acuerdo y un 15% totalmente de acuerdo; mientras que un 30% se halló indeciso.

### 5.2.2. Resultados encuesta satisfacción laboral.

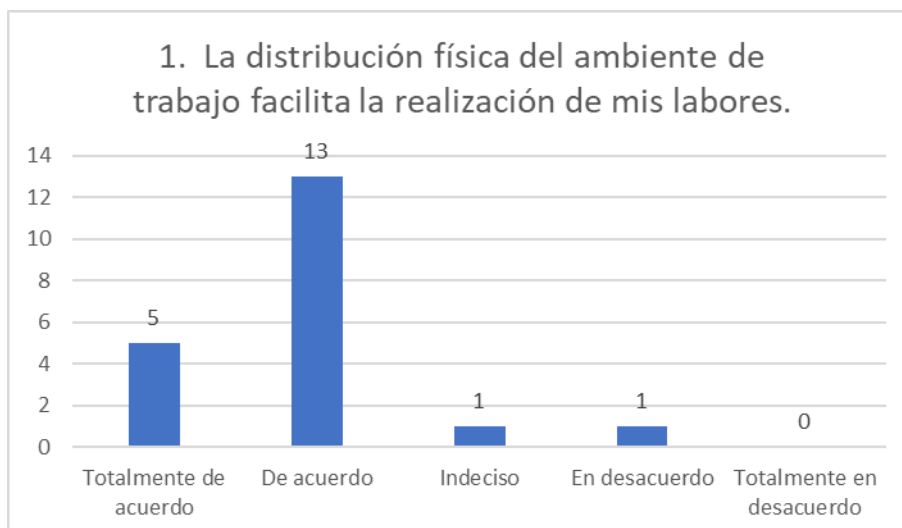
A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos para el cuestionario sobre satisfacción laboral.

**Tabla 31**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P1.*

| La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 13         | 65.0% | 1        | 5.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 23.* La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores (P1).

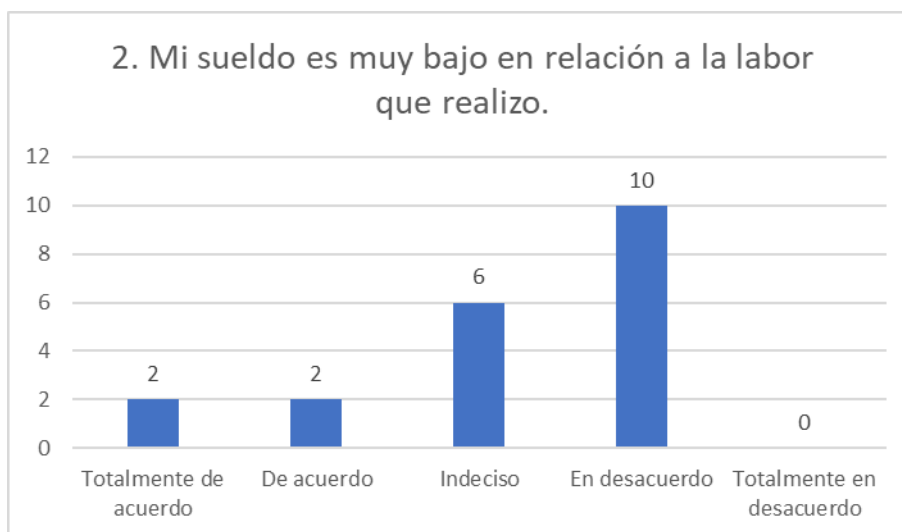
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la primera afirmación del cuestionario, respecto a si la organización espacial del lugar de trabajo ayuda a hacer mi trabajo más fácil, se observa que un 65% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% indicó estar en desacuerdo y un 5% se halló indeciso.

**Tabla 32**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P1.*

| Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
| realizo.  | 2                     | 10.0% | 2          | 10.0% | 6        | 30.0% | 10            | 50.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 24.* Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo (P2).

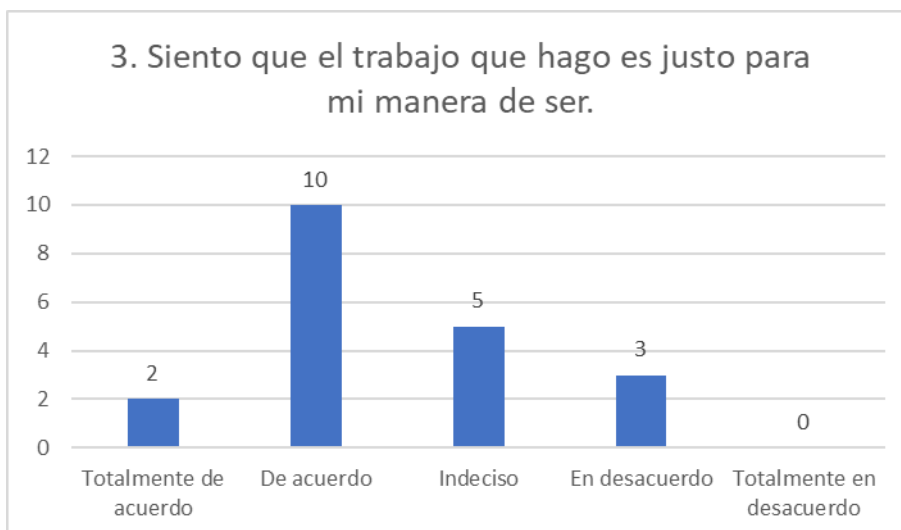
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la segunda afirmación del cuestionario, respecto a si mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo, se observa que un 10% de los trabajadores afirmaron estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo; mientras que un 50% señaló estar en desacuerdo y un 30% mencionó estar indeciso.

### **Tabla 33**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P3.*

| Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 2                     | 10.0% | 10         | 50.0% | 5        | 25.0% | 3             | 15.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 25.* Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser (P3).

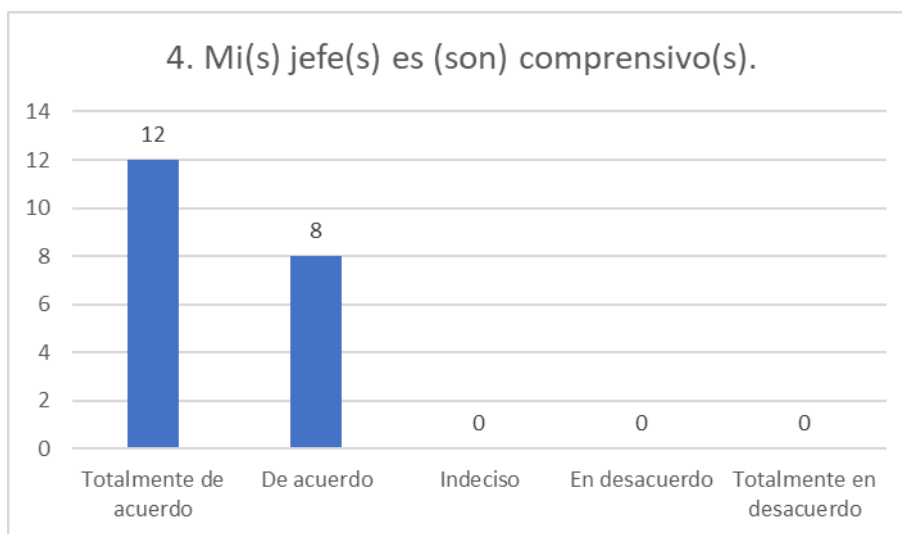
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la tercera afirmación del cuestionario, respecto a si siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, se observa que un 50% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo; mientras que un 15% sostuvo estar en desacuerdo y un 25% se halló indeciso.

### **Tabla 34**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P4.*

| Mi(s) jefe(s)<br>es (son)<br>comprensivo<br>(s). | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 12                    | 60.0% | 8          | 40.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 26. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s) (P4).*

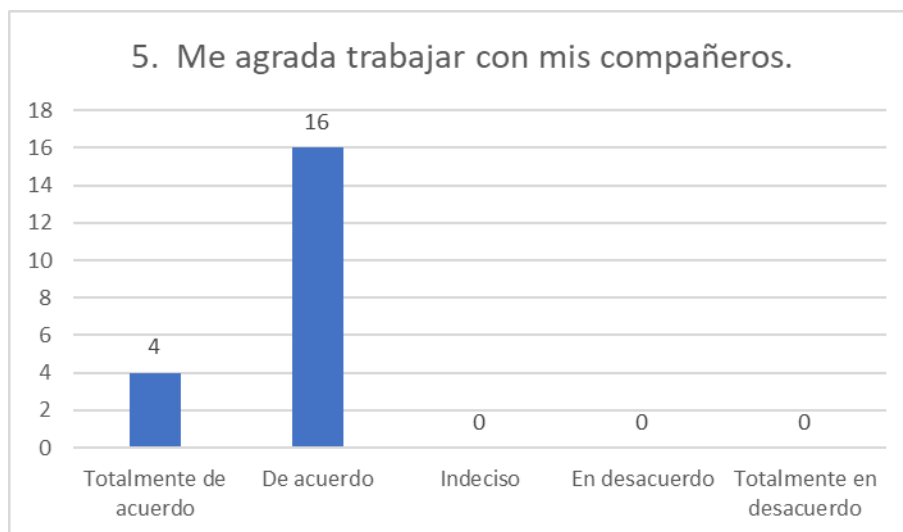
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la cuarta afirmación del cuestionario, respecto a si mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s), se observa que un 40% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 60% totalmente de acuerdo.

### **Tabla 35**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P5.*

| Satisfacción Laboral                   |                       |       |            |       |          |      |               |      |                          |      |       |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
| Me agrada trabajar con mis compañeros. | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      | Total |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 16         | 80.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 27. Me agrada trabajar con mis compañeros (P5).*

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la quinta afirmación del cuestionario, respecto a si me agrada trabajar con mis compañeros, se observa que un 80% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo.

**Tabla 36**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P6.*

| Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 12         | 60.0% | 1        | 5.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 28.* Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente (P6).

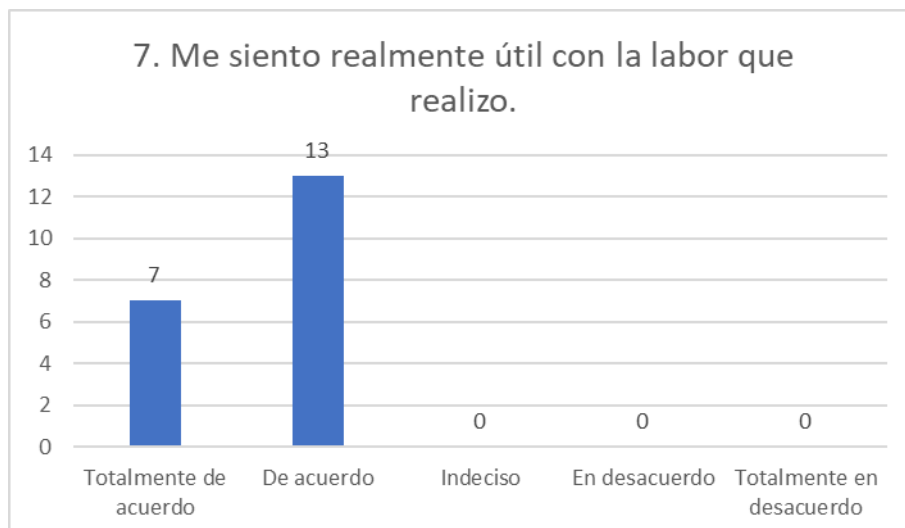
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la quinta afirmación del cuestionario, respecto a si mi trabajo me permite desarrollarme personalmente, se observa que un 60% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% se vió en desacuerdo y un 5% se halló indeciso.

**Tabla 37**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P7.*

| Me siento realmente útil con la labor que realizo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 7                     | 35.0% | 13         | 65.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 29. Me siento realmente útil con la labor que realizo (P7).*

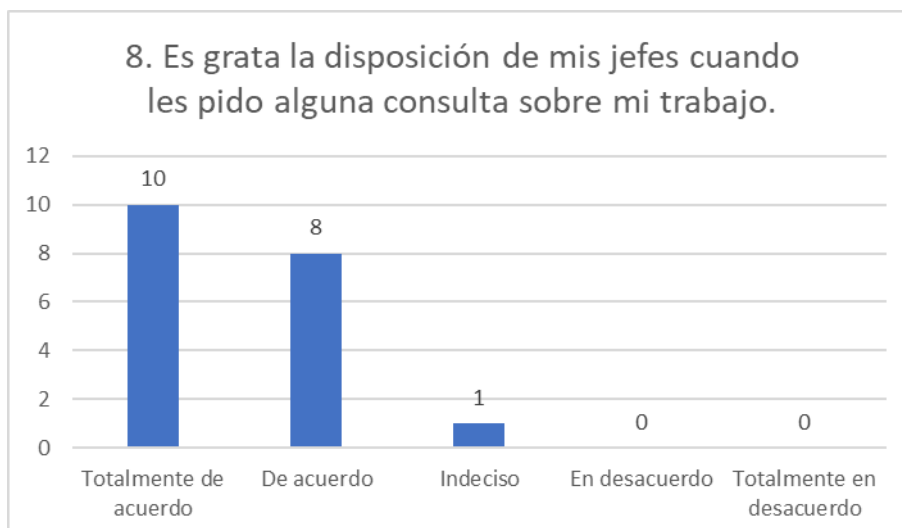
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la séptima afirmación del cuestionario, respecto a si me siento realmente útil con la labor que realizo, se observa que un 65% de los trabajadores afirmó de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo.

**Tabla 38**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P8.*

| Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      |       |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      | Total |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 10                    | 52.6% | 8          | 42.1% | 1        | 5.3% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 19    | 100.0% |



*Figura 30.* Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo (P8).

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

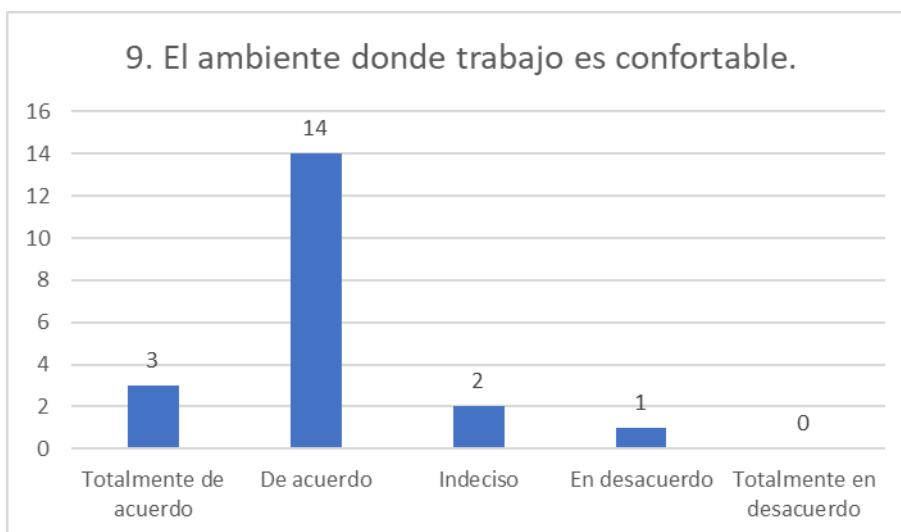
Con relación a la octava afirmación del cuestionario, respecto a si es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo; se observa que un 42.1% de los trabajadores precisaron estar de acuerdo y un 52.6% totalmente de acuerdo; mientras que un 5.3% se vió indeciso.

### **Tabla 39**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P9.*

| El ambiente donde trabajo es confortable. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 3                     | 15.0% | 14         | 70.0% | 2        | 10.0% | 1             | 5.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 31.* El ambiente donde trabajo es confortable (P9).

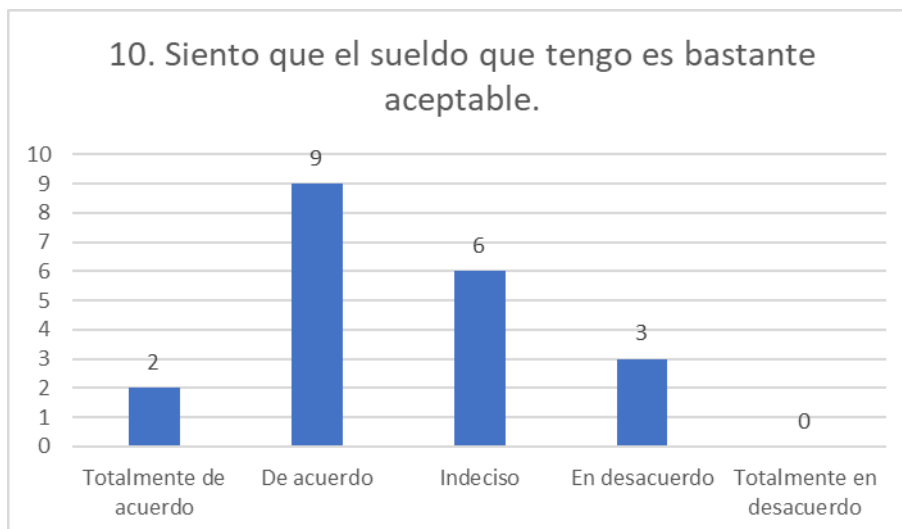
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la novena afirmación del cuestionario, respecto a si el ambiente donde trabajo es confortable, se observa que un 70% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo y un 15% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% se halló en desacuerdo y un 10% se encontró indeciso.

#### **Tabla 40**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P10.*

| Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 2                     | 10.0% | 9          | 45.0% | 6        | 30.0% | 3             | 15.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 32. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable (P10).*

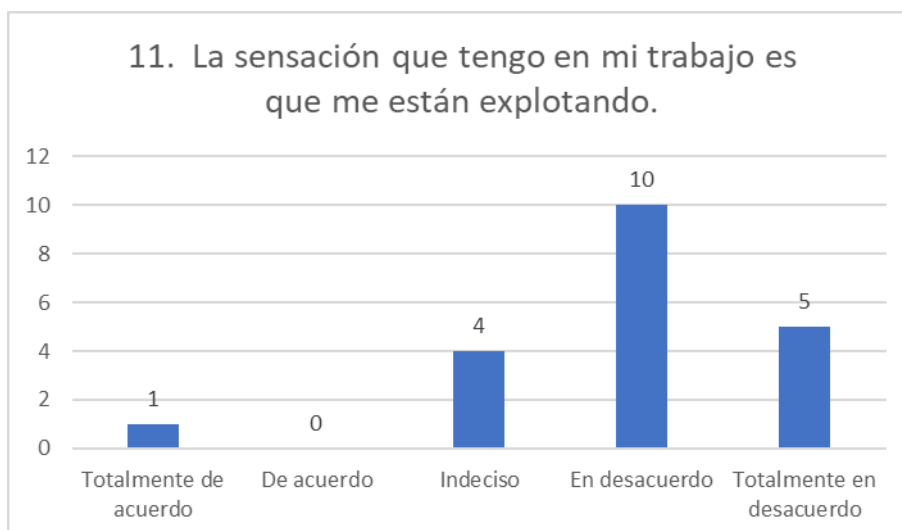
*Nota: Los resultados fueron recopilados en el año 2022.*

Con relación a la décima afirmación del cuestionario, respecto a si siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable, se observa que un 45% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo; mientras que un 15% mencionó estar en desacuerdo y un 30% se halló indeciso.

#### **Tabla 41**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P11.*

| La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando. | Satisfacción Laboral  |      |            |      |          |       |               |       |                          |       | Total |        |
|--|-----------------------|------|------------|------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |      | De acuerdo |      | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|  | N°                    | %    | N°         | %    | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|  | 1                     | 5.0% | 0          | 0.0% | 4        | 20.0% | 10            | 50.0% | 5                        | 25.0% | 20    | 100.0% |



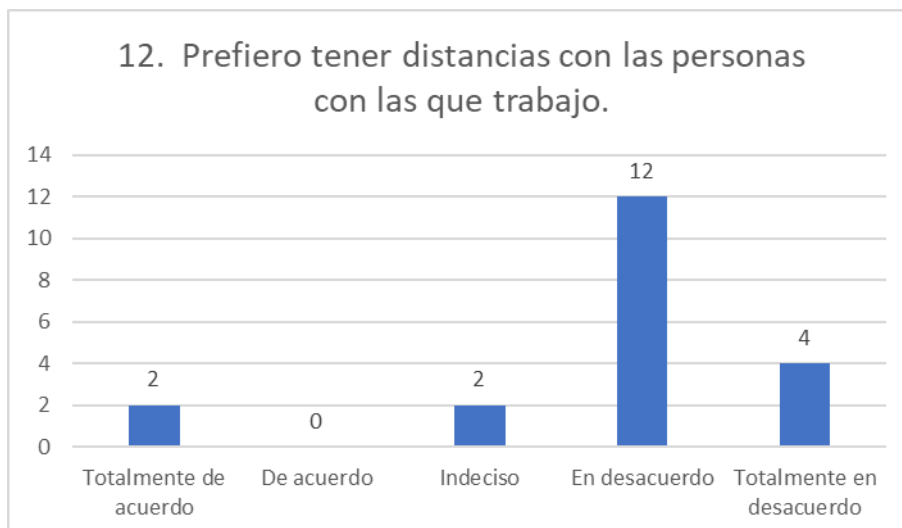
*Figura 33.* La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando (P11).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo primera afirmación del cuestionario, respecto a si la sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando; se observa que un 5% de los trabajadores precisó estar totalmente de acuerdo; mientras que un 50% señaló estar en desacuerdo y un 25% totalmente en desacuerdo; finalmente un 20% se encontró indeciso.

#### **Tabla 42**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P12.*

| Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |      |          |       |               |       |                          |       | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |      | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %    | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|   | 2                     | 10.0% | 0          | 0.0% | 2        | 10.0% | 12            | 60.0% | 4                        | 20.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 34.* Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo (P12).

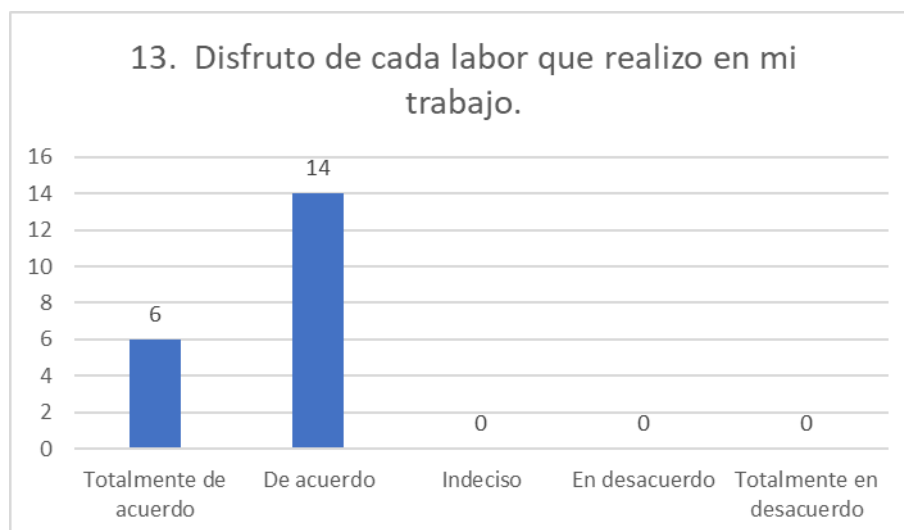
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo segunda afirmación del cuestionario, respecto a si prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo, se observa que un 10% de los trabajadores indicó hallarse totalmente de acuerdo, mientras que un 60% sostuvo estar en desacuerdo y un 20% totalmente en desacuerdo; finalmente un 10% se encontró indeciso.

### **Tabla 43**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P13.*

| Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 6                     | 30.0% | 14         | 70.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 35. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo (P13).*

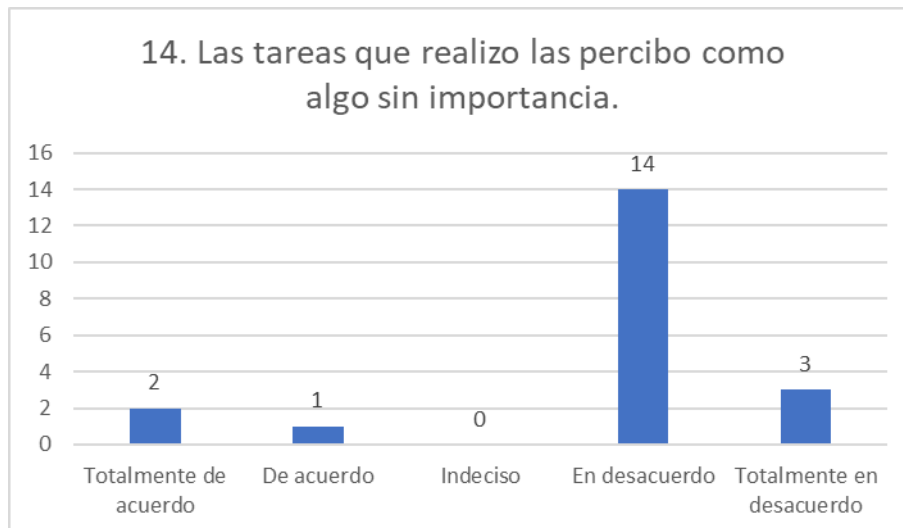
*Nota: Los resultados fueron recopilados en el año 2022.*

Con relación a la décimo tercera afirmación del cuestionario, respecto a si disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo, se observa que un 70% de los trabajadores sostuvo estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo.

#### **Tabla 44**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P14.*

| Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. | Satisfacción Laboral  |       |            |      |          |      |               |       |                          |       | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|------|----------|------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |      | Indeciso |      | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %    | N°       | %    | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|   | 2                     | 10.0% | 1          | 5.0% | 0        | 0.0% | 14            | 70.0% | 3                        | 15.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 36.* Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia (P14).

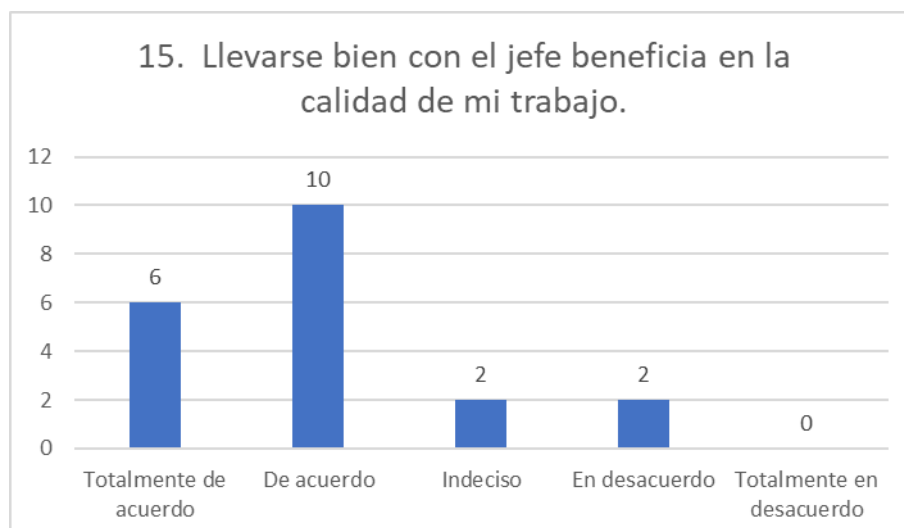
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo cuarta afirmación del cuestionario, respecto a si las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia; se observa que un 5% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo; mientras que un 70% respondió estar en desacuerdo y un 15% totalmente en desacuerdo.

#### **Tabla 45**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P15.*

| Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 10         | 50.0% | 2        | 10.0% | 2             | 10.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 37. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo (P15).*

*Nota: Los resultados fueron recopilados en el año 2022.*

Con relación a la décimo quinta afirmación del cuestionario, respecto a si llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo, se observa que un 50% de los trabajadores sostuvieron estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo; mientras que un 10% señaló estar en desacuerdo y un 10% se halló indeciso.

**Tabla 46**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P16.*

| Felizmente<br>mi trabajo<br>me permite<br>cumbrir mis<br>expectativas<br>económicas. | Satisfacción Laboral     |       |            |       |          |       |               |       |                             |      | Total |        |
|--|--------------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|-----------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente<br>de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en<br>desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                       | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                          | %    | N°    | %      |
|  | 2                        | 10.0% | 7          | 35.0% | 8        | 40.0% | 3             | 15.0% | 0                           | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 38.* Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas (P16).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

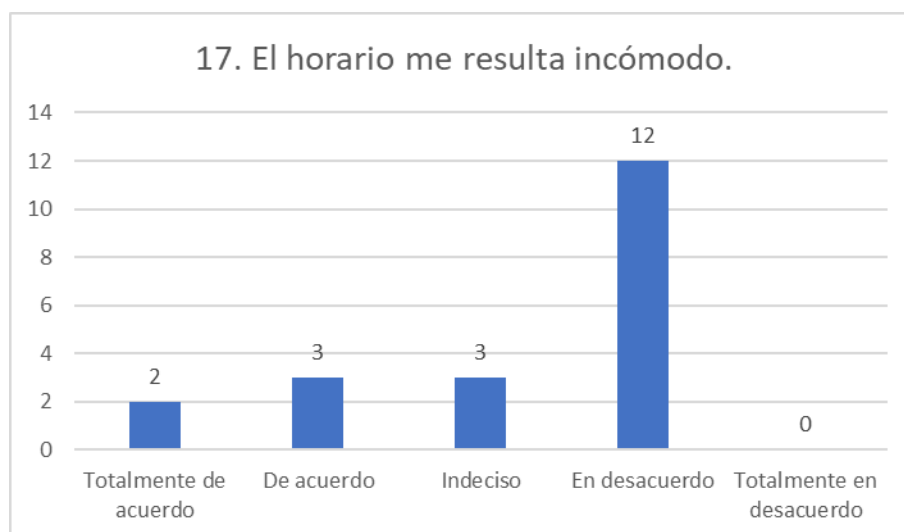
Con relación a la décimo sexta afirmación del cuestionario, respecto a si felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas, se observa que un 35% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo, mientras que un 15% sostuvo estar en desacuerdo y un 40% se se encontró indeciso.

#### **Tabla 47**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P17.*

| El horario me resulta incómodo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|---------------------------------|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|                                 | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|                                 | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|                                 | 2                     | 10.0% | 3          | 15.0% | 3        | 15.0% | 12            | 60.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 39.* El horario me resulta incómodo (P17).

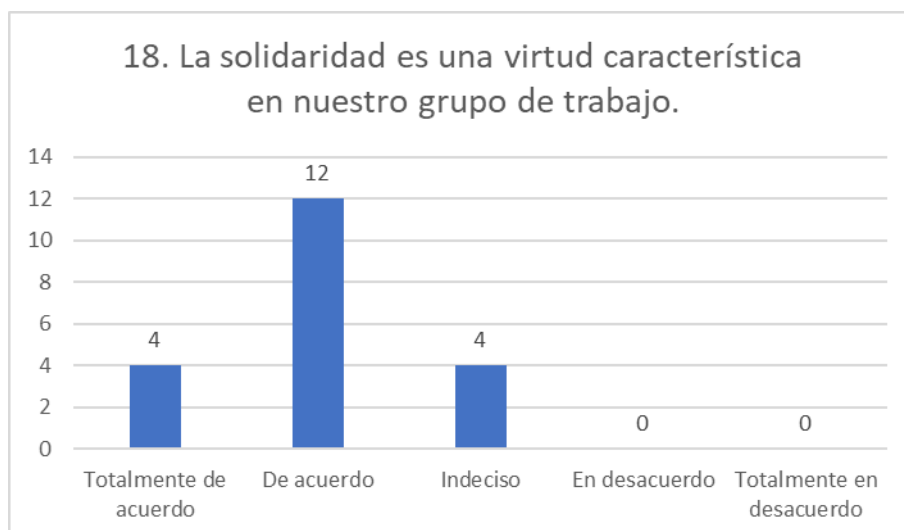
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo séptima afirmación del cuestionario, respecto a si el horario me resulta incómodo, se observa que un 15% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 10% totalmente de acuerdo, mientras que un 60% respondió estar en desacuerdo y un 15% se halló indeciso.

**Tabla 48**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P18.*

| La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 12         | 60.0% | 4        | 20.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 40.* La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo (P18).  
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo octava afirmación del cuestionario, respecto a si la solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo; se observa que un 60% de los trabajadores indicó estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo; mientras que un 20% se encontró indeciso.

#### **Tabla 49**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P19.*

| Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 6                     | 30.0% | 13         | 65.0% | 1        | 5.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 41.* Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo (P19).

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la décimo novena afirmación del cuestionario, respecto a si me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo, se observa que un 65% de los trabajadores sostuvo estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo. Un 5% se encontró indeciso.

**Tabla 50**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P20.*

| Mi trabajo me aburre. | Satisfacción Laboral  |      |            |      |          |      |               |       |                          |       | Total |        |
|-----------------------|-----------------------|------|------------|------|----------|------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|                       | Totalmente de acuerdo |      | De acuerdo |      | Indeciso |      | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|                       | N°                    | %    | N°         | %    | N°       | %    | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|                       | 0                     | 0.0% | 0          | 0.0% | 0        | 0.0% | 14            | 70.0% | 6                        | 30.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 42. Mi trabajo me aburre (P20).*

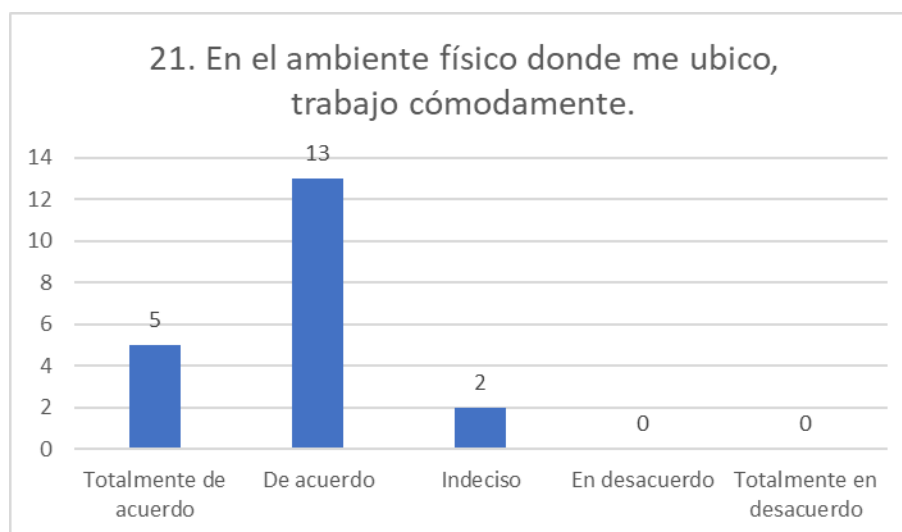
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésima afirmación del cuestionario, respecto a si mi trabajo me aburre; se observa que un 70% precisó estar en desacuerdo y un 30% totalmente en desacuerdo.

**Tabla 51**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P21.*

| En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 13         | 65.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 43.* En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente (P21).

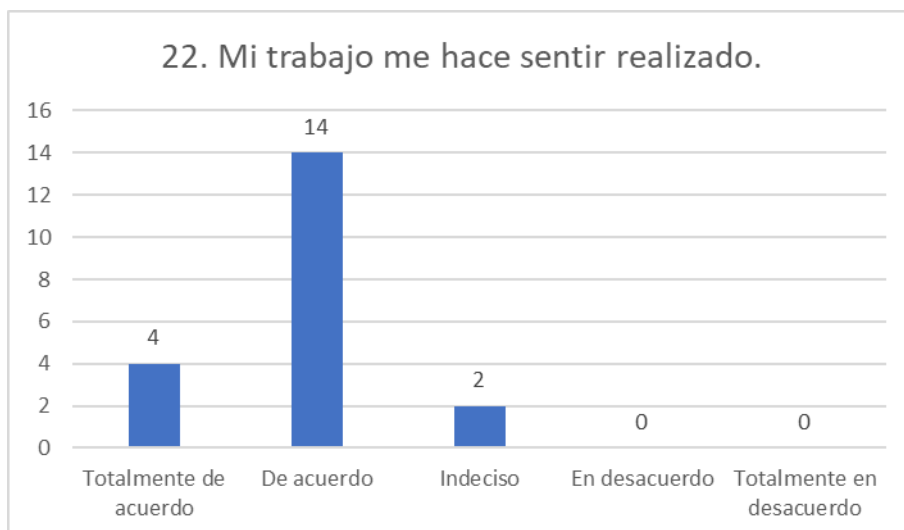
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo primera afirmación del cuestionario, respecto a si en el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente; se observa que un 65% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo; mientras que un 10% se encontró indeciso.

**Tabla 52**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P22.*

| Mi trabajo me hace sentir realizado. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--------------------------------------|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|                                      | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|                                      | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|                                      | 4                     | 20.0% | 14         | 70.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 44. Mi trabajo me hace sentir realizado (P22)*

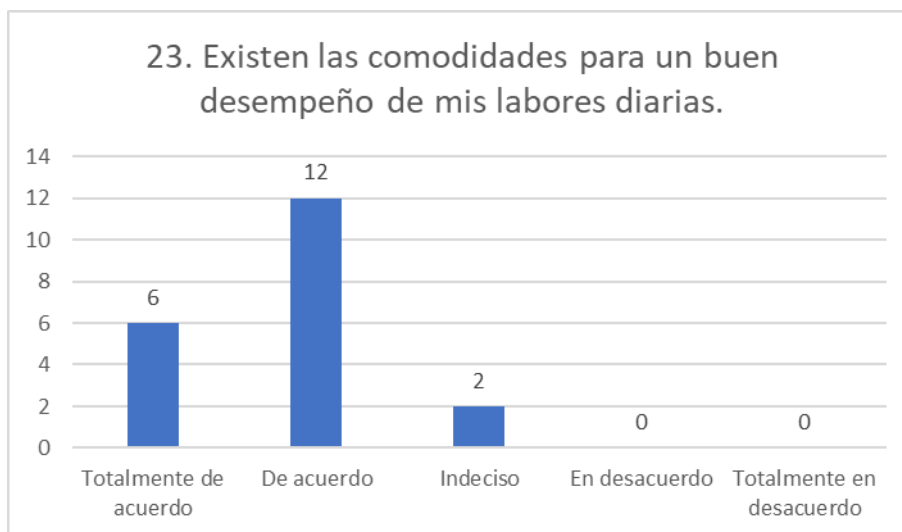
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo segunda afirmación del cuestionario, respecto a si mi trabajo me hace sentir realizado; se observa que un 70% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo. Un 10% se encontró indeciso.

**Tabla 53**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P23.*

| Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 6                     | 30.0% | 12         | 60.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 45.* Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias (P23).

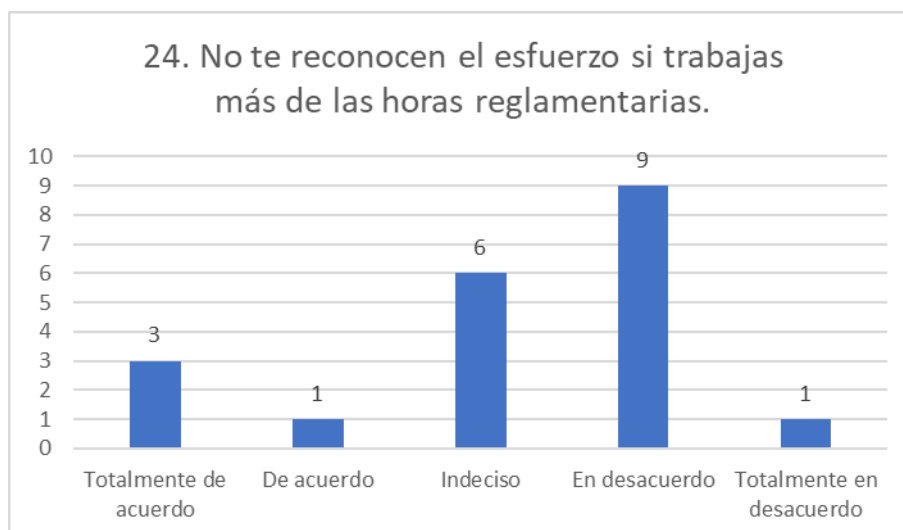
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo tercera afirmación del cuestionario, respecto a si existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias; se observa que un 60% de los trabajadores respondió estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo, mientras que un 10% se halló indeciso.

#### **Tabla 54**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P24.*

| No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. | Satisfacción Laboral  |       |            |      |          |       |               |       |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |      | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %    | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 3                     | 15.0% | 1          | 5.0% | 6        | 30.0% | 9             | 45.0% | 1                        | 5.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 46.* No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias (P24).

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

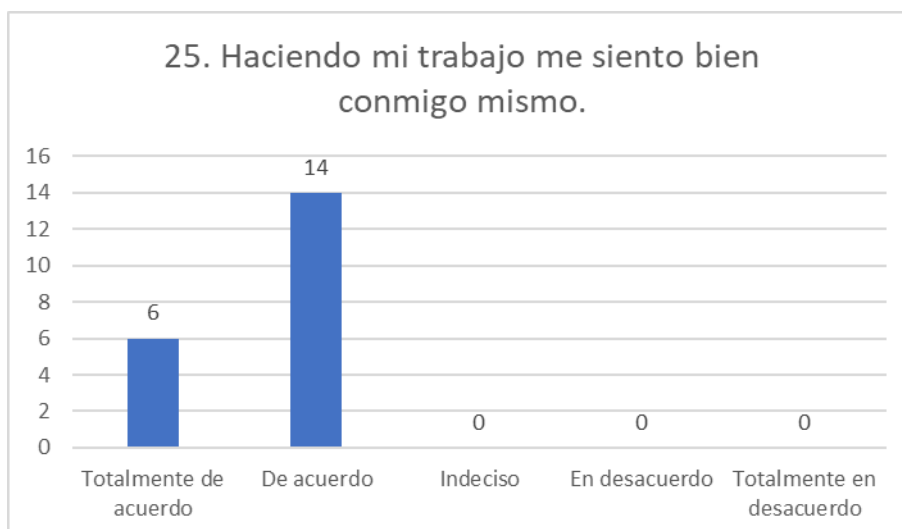
Con relación a la vigésimo cuarta afirmación del cuestionario, respecto a si no te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias; se observa que un 5% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 15% totalmente de acuerdo, mientras que un 45% indicó estar en desacuerdo y un 5% totalmente en desacuerdo; finalmente un 30% respondió estar indeciso.

**Tabla 55**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P25.*

| Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 6                     | 30.0% | 14         | 70.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |





*Figura 47.* Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (P25).

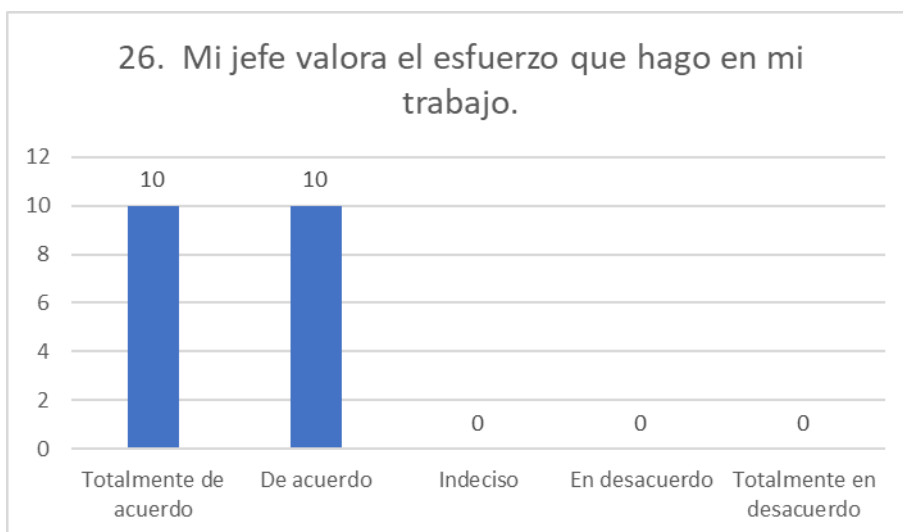
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo quinta afirmación del cuestionario, respecto a si haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo; se observa que un 70% de los trabajadores señalaron estar de acuerdo y un 30% totalmente de acuerdo.

**Tabla 56**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P26.*

| Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 10                    | 50.0% | 10         | 50.0% | 0        | 0.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 48.* Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo (P26).

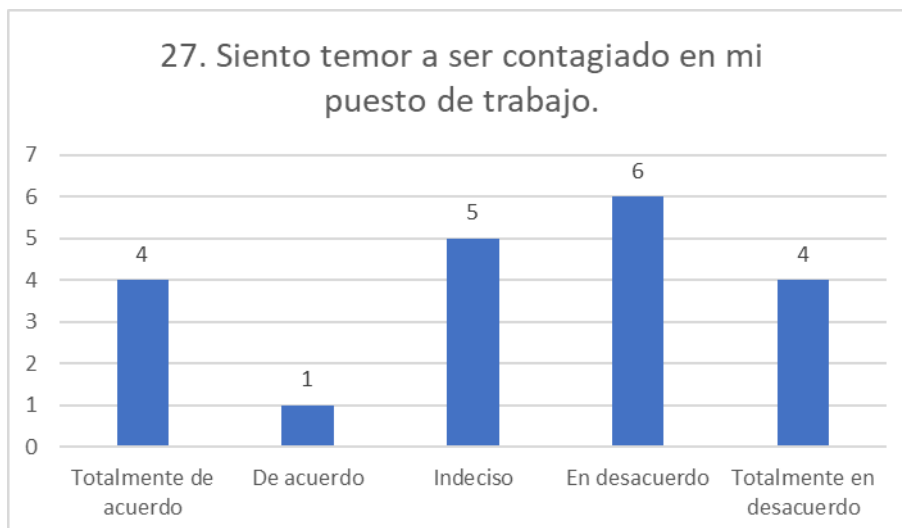
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo sexta afirmación del cuestionario, respecto a si Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo; se observa que un 50% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo y un 50% totalmente de acuerdo.

**Tabla 57**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P27.*

| Siento temor a ser contagiado en mi puesto de trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |      |          |       |               |       |                          |       | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |      | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %    | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 1          | 5.0% | 5        | 25.0% | 6             | 30.0% | 4                        | 20.0% | 20    | 100.0% |



**Figura 49.** Siento temor a ser contagiado en mi puesto de trabajo (P27).

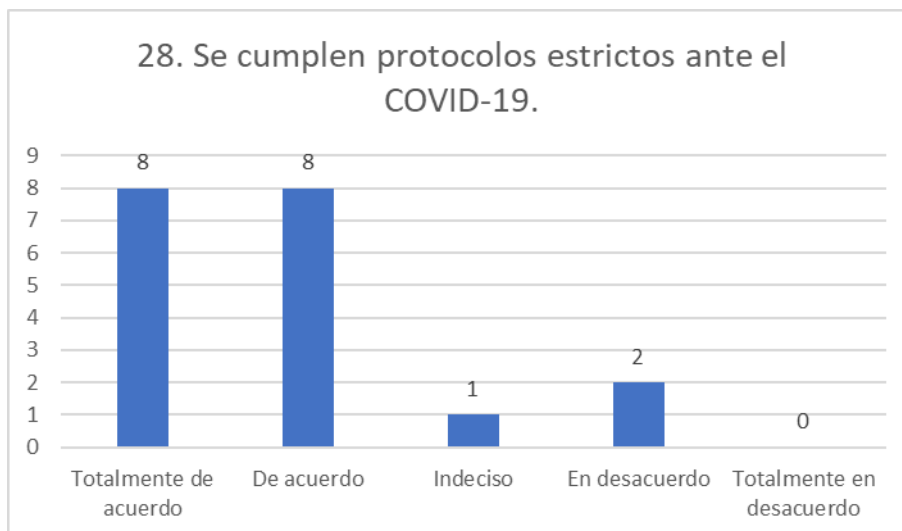
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo séptima afirmación del cuestionario, respecto a si siento temor a ser contagiado en mi puesto de trabajo; se observa que un 5% de los trabajadores señaló estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo; mientras que , un 30% respondió estar en desacuerdo y un 20% totalmente en desacuerdo; finalmente un 25% se halló indeciso.

**Tabla 58**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P28.*

| Se cumplen protocolos estrictos ante el COVID-19. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |       |                          |      | Total |        |
|---|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|-------|--------------------------|------|-------|--------|
|   | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|   | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %     | N°                       | %    | N°    | %      |
|   | 8                     | 42.1% | 8          | 42.1% | 1        | 5.3% | 2             | 10.5% | 0                        | 0.0% | 19    | 100.0% |



*Figura 50.* Se cumplen protocolos estrictos ante el COVID-19 (P28).

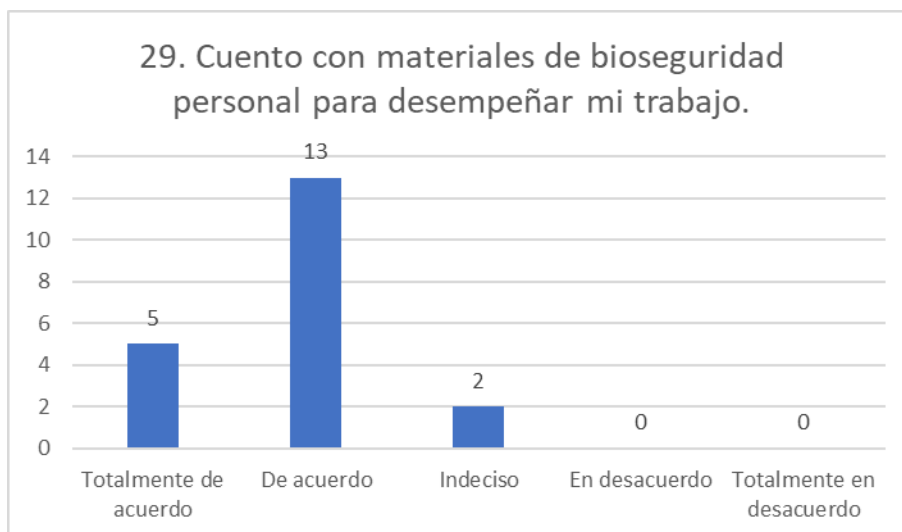
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo octava afirmación del cuestionario, respecto a si se cumplen protocolos estrictos ante el COVID-19; se observa que un 42.1% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 42.1% totalmente de acuerdo; mientras que un 10.5% señaló estar en desacuerdo y un 5.3% se encontró indeciso.

### **Tabla 59**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P29.*

| Cuento con materiales de bioseguridad personal para desempeñar mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |       |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|-------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 5                     | 25.0% | 13         | 65.0% | 2        | 10.0% | 0             | 0.0% | 0                        | 0.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 51.* Cuento con materiales de bioseguridad personal para desempeñar mi trabajo (P29).

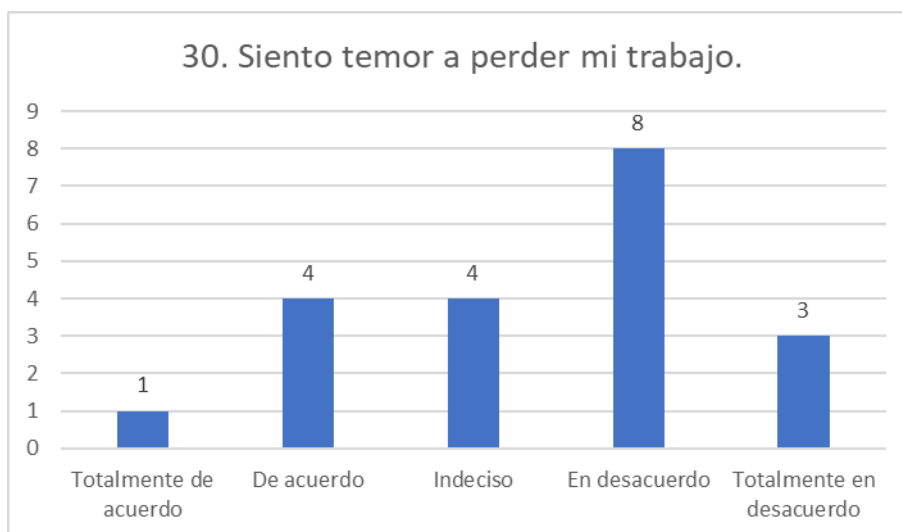
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la vigésimo novena afirmación del cuestionario, respecto a si cuento con materiales de bioseguridad personal para desempeñar mi trabajo; se observa que un 65% de los trabajadores sostuvo estar de acuerdo y un 25% totalmente de acuerdo; mientras que un 10% se encontró indeciso.

### **Tabla 60**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P30.*

| Siento temor a perder mi trabajo. | Satisfacción Laboral  |      |            |       |          |       |               |       |                          |       | Total |        |
|-----------------------------------|-----------------------|------|------------|-------|----------|-------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|                                   | Totalmente de acuerdo |      | De acuerdo |       | Indeciso |       | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|                                   | N°                    | %    | N°         | %     | N°       | %     | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|                                   | 1                     | 5.0% | 4          | 20.0% | 4        | 20.0% | 8             | 40.0% | 3                        | 15.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 52. Siento temor a perder mi trabajo (P30).*

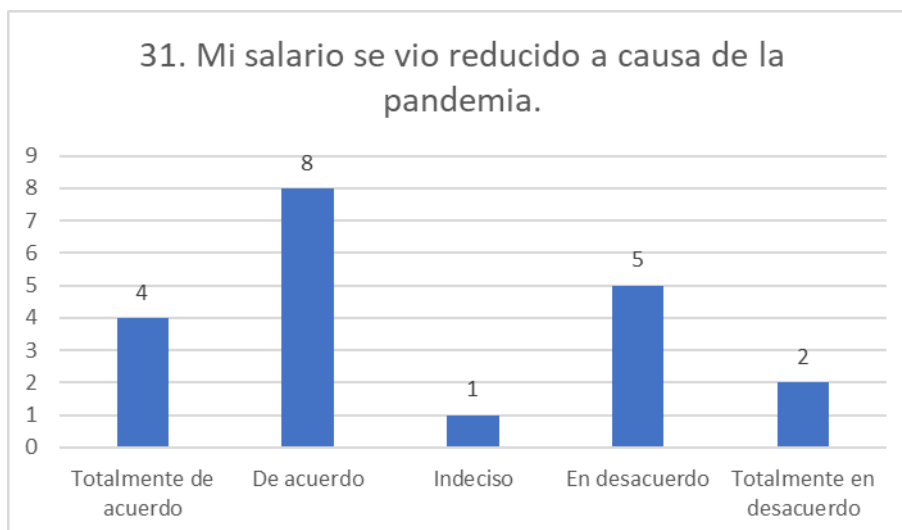
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la trigésima afirmación del cuestionario, respecto a si siento temor a perder mi trabajo; se observa que un 20% de los trabajadores mencionaron estar de acuerdo y un 5% totalmente de acuerdo; mientras que un 40% señaló estar en desacuerdo y un 15% totalmente en desacuerdo; finalmente un 20% se halló indeciso.

**Tabla 61**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P31.*

| Mi salario se vio reducido a causa de la pandemia. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |       |                          |       | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|-------|--------------------------|-------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |       | Totalmente en desacuerdo |       |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %     | N°                       | %     | N°    | %      |
|  | 4                     | 20.0% | 8          | 40.0% | 1        | 5.0% | 5             | 25.0% | 2                        | 10.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 53. Mi salario se vio reducido a causa de la pandemia (P31).*

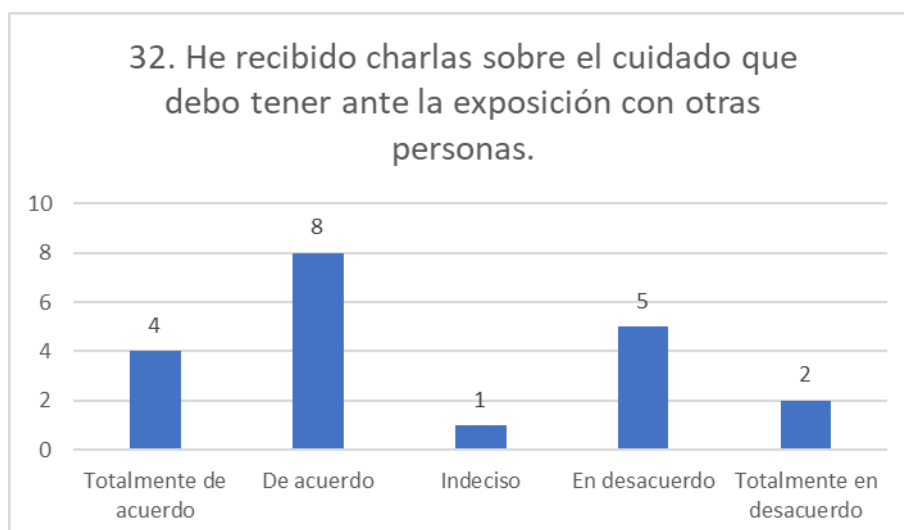
*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la trigésimo primera afirmación del cuestionario, respecto a si Mi salario se vio reducido a causa de la pandemia; se observa que un 40% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 20% totalmente de acuerdo; mientras que un 25% señaló estar en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo. Un 5% se encontró indeciso.

**Tabla 62**

*Resultados obtenidos en la encuesta sobre Satisfacción Laboral P32.*

| He recibido charlas sobre el cuidado que debo tener ante la exposición con otras personas. | Satisfacción Laboral  |       |            |       |          |      |               |      |                          |      | Total |        |
|--|-----------------------|-------|------------|-------|----------|------|---------------|------|--------------------------|------|-------|--------|
|  | Totalmente de acuerdo |       | De acuerdo |       | Indeciso |      | En desacuerdo |      | Totalmente en desacuerdo |      |       |        |
|  | N°                    | %     | N°         | %     | N°       | %    | N°            | %    | N°                       | %    | N°    | %      |
|  | 7                     | 35.0% | 11         | 55.0% | 1        | 5.0% | 0             | 0.0% | 1                        | 5.0% | 20    | 100.0% |



*Figura 54.* He recibido charlas sobre el cuidado que debo tener ante la exposición con otras personas (P32).

*Nota:* Los resultados fueron recopilados en el año 2022.

Con relación a la trigésimo segunda afirmación del cuestionario, respecto a si He recibido charlas sobre el cuidado que debo tener ante la exposición con otras personas; se observa que un 55% de los trabajadores afirmó estar de acuerdo y un 35% totalmente de acuerdo; mientras que un 5% señaló estar totalmente en desacuerdo y un 5% se halló indeciso.

### 5.2.3. Nivel y Frecuencias.

**Tabla 63**

*Variable Clima Organizacional.*

| Nivel    | Frecuencia | Porcentaje % |
|----------|------------|--------------|
| Alto     | 12         | 60.0%        |
| Muy alto | 8          | 40.0%        |
| Total    | 20         | 100%         |

La variable Clima Organizacional tiene un nivel alto en 60%, con una frecuencia de 12 encuestados, y muy alto en 40%, con una frecuencia de 8 encuestados.



**Tabla 64**

*Dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional.*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Alto         | 12                | 60.0%               |
| Muy alto     | 8                 | 40.0%               |
| Total        | 20                | 100.0%              |

La dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional tiene un nivel alto en 60%, con una frecuencia de 12 encuestados, y muy alto en 40%, con una frecuencia de 8 encuestados.

**Tabla 65**

*Dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional.*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Alto         | 14                | 70%                 |
| Muy Alto     | 6                 | 30%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional tiene un nivel alto en 70%, con una frecuencia de 14 encuestados, y muy alto en 30%, con una frecuencia de 6 encuestados.

**Tabla 66***Dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional.*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 1                 | 5%                  |
| Alto         | 7                 | 35%                 |
| Muy alto     | 12                | 60%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional tiene un nivel regular en 5%, con una frecuencia de 1 encuestado, alto en 35%, con una frecuencia de 7 encuestados, y muy alto en 60%, con una frecuencia de 12 encuestados.

**Tabla 67***Dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional.*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 2                 | 10%                 |
| Alto         | 9                 | 45%                 |
| Muy Alto     | 9                 | 45%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional tiene un nivel regular en 10%, con una frecuencia de 2 encuestado, alto en 45%, con una frecuencia de 9 encuestados, y muy alto en 45%, con una frecuencia de 9 encuestados.

**Tabla 68***Dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional.*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 1                 | 5%                  |
| Alto         | 12                | 60%                 |
| Muy alto     | 7                 | 35%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional tiene un nivel regular en 5%, con una frecuencia de 1 encuestado, alto en 60%, con una frecuencia de 12 encuestados, y muy alto en 35%, con una frecuencia de 7 encuestados.

**Tabla 69***Variable Satisfacción laboral*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|----------------|-------------------|---------------------|
| Alto           | 15                | 75%                 |
| Muy alto       | 5                 | 25%                 |
| Total          | 20                | 100%                |

La variable Satisfacción Laboral tiene un nivel alto en 75%, con una frecuencia de 15 encuestados, y muy alto en 25%, con una frecuencia de 5 encuestados.

**Tabla 70***Dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|----------------|-------------------|---------------------|
| Alto           | 15                | 75%                 |
| Muy alto       | 5                 | 25%                 |
| Total          | 20                | 100%                |

La dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel alto en 75%, con una frecuencia de 15 encuestados, y muy alto en 25%, con una frecuencia de 5 encuestados.

**Tabla 71***Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Niveles</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|----------------|-------------------|---------------------|
| Regular        | 12                | 60%                 |
| Alto           | 8                 | 40%                 |
| Total          | 20                | 100%                |

La dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel regular en 60%, con una frecuencia de 12 encuestados, y alto en 40%, con una frecuencia de 8 encuestados.

**Tabla 72***Dimensión políticas administrativas de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 3                 | 15%                 |
| Alto         | 8                 | 40%                 |
| Muy alto     | 9                 | 45%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión políticas administrativas de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel regular en 15%, con una frecuencia de 3 encuestados, alto en 40%, con una frecuencia de 8 encuestados, y muy alto en 45%, con una frecuencia de 9 encuestados.

**Tabla 73***Dimensión relaciones sociales de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Alto         | 14                | 70%                 |
| Muy alto     | 6                 | 30%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión relaciones sociales de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel alto en 70%, con una frecuencia de 14 encuestados, y muy alto en 30%, con una frecuencia de 6 encuestados.

**Tabla 74***Dimensión desarrollo personal de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 1                 | 5%                  |
| Alto         | 14                | 70%                 |
| Muy alto     | 5                 | 25%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión desarrollo personal de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel regular en 5%, con una frecuencia de 1 encuestado, alto en 70%, con una frecuencia de 14 encuestados, y muy alto en 25%, con una frecuencia de 5 encuestados.

**Tabla 75***Dimensión desempeño de tareas de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 18                | 90%                 |
| Alto         | 2                 | 10%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión desempeño de tareas de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel regular en 90%, con una frecuencia de 18 encuestados, y alto en 10%, con una frecuencia de 2 encuestados.

**Tabla 76***Dimensión relación con autoridades de la variable Satisfacción Laboral*

| <b>Nivel</b> | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje %</b> |
|--------------|-------------------|---------------------|
| Regular      | 3                 | 15%                 |
| Alto         | 8                 | 40%                 |
| Muy alto     | 9                 | 45%                 |
| Total        | 20                | 100%                |

La dimensión relación con autoridades de la variable Satisfacción Laboral tiene un nivel regular en 15%, con una frecuencia de 3 encuestados, alto en 40%, con una frecuencia de 8 encuestados, y muy alto en 45%, con una frecuencia de 9 encuestados.

### 5.3. Contrastación de resultados

**Tabla 77***Prueba de normalidad*

| <b>Variable de análisis</b> | <b>Pruebas de normalidad</b> |    |      |
|-----------------------------|------------------------------|----|------|
|                             | <b>Shapiro-Wilk</b>          |    |      |
|                             | Estadístico                  | gl | Sig. |
| CLIMA ORGANIZACIONAL        | .927                         | 20 | .138 |
| SATISFACCIÓN LABORAL        | .976                         | 20 | .875 |

En la tabla 77, en el cual se hizo uso de la herramienta de validación de variables, en función al test estadístico Shapiro-Wilk, se aprecia con un 0.138 con respecto a la variable “clima organizacional” que los datos presentan una distribución normal ( $P >$

0.05), seguidamente con respecto a la variable “satisfacción laboral” se aprecia un 0.875 representando también una distribución normal.

### 5.3.1. Hipótesis General.

- DADO: Que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa. ES PROBABLE: Que exista una relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores.

**Tabla 78**

*Correlación de Pearson*

|                             | <b>Correlación de Pearson</b> | <b>Clima organizacional</b> | <b>Satisfacción laboral</b> |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| <b>Clima organizacional</b> | Correlación de Pearson        | 1                           | ,469*                       |
|                             | Sig. (bilateral)              |                             | 0,037                       |
|                             | N                             | 20                          | 20                          |
| <b>Satisfacción laboral</b> | Correlación de Pearson        | ,469*                       | 1                           |
|                             | Sig. (bilateral)              | 0,037                       |                             |
|                             | N                             | 20                          | 20                          |

Tomando en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson hallado fue de 0.469, se afirma que existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por este motivo, la Hipótesis General se acepta.



### **5.3.2. Hipótesis Específica 1.**

- H1. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

**Tabla 79***Correlaciones HE1.*

|                 |                        | SATISLA  | SLDIMENSION1aaa |
|-----------------|------------------------|----------|-----------------|
| SATISLA         | Correlación de Pearson | de 1     | ,470*           |
|                 | Sig. (bilateral)       |          | .036            |
|                 | N                      | 20       | 20              |
| SLDIMENSION1aaa | Correlación de Pearson | de ,470* | 1               |
|                 | Sig. (bilateral)       | .036     |                 |
|                 | N                      | 20       | 20              |

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Tomando en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson hallado fue de 0.470, se afirma que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral. Por este motivo, la Hipótesis Específica 1 se acepta.

### 5.3.1. Hipótesis Específica 2.

- H2. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

**Tabla 80***Correlaciones HE2.*

|         |                        | SATISLA | D2CO   |
|---------|------------------------|---------|--------|
| SATISLA | Correlación de Pearson | 1       | ,674** |
|         | Sig. (bilateral)       |         | .001   |
|         | N                      | 20      | 20     |
| D2CO    | Correlación de Pearson | ,674**  | 1      |
|         | Sig. (bilateral)       | .001    |        |
|         | N                      | 20      | 20     |

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

Se puede afirmar que la Dimensión de Involucramiento Laboral del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral tienen una correlación positiva y significativa del 1%, ya que el coeficiente de correlación de Pearson obtenido fue de 0.674. Como resultado, la Hipótesis Específica 2 es aceptada.

### 5.3.1. Hipótesis Específica 3.

- H3. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

**Tabla 81***Correlaciones HE3.*

|         |                        | SATISLA | D3CO |
|---------|------------------------|---------|------|
| SATISLA | Correlación de Pearson | 1       | .294 |
|         | Sig. (bilateral)       |         | .208 |
|         | N                      | 20      | 20   |
| D3CO    | Correlación de Pearson | .294    | 1    |
|         | Sig. (bilateral)       | .208    |      |
|         | N                      | 20      | 20   |

En el caso de la dimensión supervisión del clima organizacional, no se puede afirmar la existencia de una relación con la satisfacción laboral, ya que el P-valor  $> 0.05$ .

Por este motivo, la Hipótesis Específica 3 se rechaza.

#### 5.3.1. Hipótesis Específica 4.

- H4. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.

**Tabla 82***Correlaciones HE4.*

|         |                        | SATISLA | D4CO |
|---------|------------------------|---------|------|
| SATISLA | Correlación de Pearson | 1       | .186 |
|         | Sig. (bilateral)       |         | .433 |
|         | N                      | 20      | 20   |
| D4CO    | Correlación de Pearson | .186    | 1    |
|         | Sig. (bilateral)       | .433    |      |
|         | N                      | 20      | 20   |

En el caso de la dimensión comunicación del clima organizacional, no se puede afirmar la existencia de una relación con la satisfacción laboral, ya que el P-valor  $> 0.05$ . Por este motivo, la Hipótesis Específica 4 se rechaza.

### 5.3.1. Hipótesis Específica 5.

- H5. En la concesionaria Sarza Clear de Arequipa 2022, se puede observar una correlación positiva y significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión de condiciones laborales del clima organizacional.

**Tabla 83**

*Correlaciones HE5.*

|         |                        | SATISLA | D5CO  |
|---------|------------------------|---------|-------|
| SATISLA | Correlación de Pearson | 1       | ,471* |
|         | Sig. (bilateral)       |         | .036  |
|         | N                      | 20      | 20    |
| D5CO    | Correlación de Pearson | ,471*   | 1     |
|         | Sig. (bilateral)       | .036    |       |
|         | N                      | 20      | 20    |

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Teniendo en cuenta que el coeficiente de correlación de Pearson hallado fue de 0.471, se afirma que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral. Por este motivo, la Hipótesis Específica 5 se acepta.

## 5.4. Discusión de resultados

En la investigación llevada a cabo en la concesionaria Sarza Clear S.A.C., se tuvo por objetivo general determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la

Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. El coeficiente de correlación de Pearson evidenció una correlación de 0.469, por lo que se corroboró la existencia de una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En esa línea, los proyectos de investigación realizados por Borja (2019) y Barrera (2022) lograron evidenciar una correlación inversa débil entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Acuña y Montoya (2018) descubrieron que hay una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, como lo demuestra el coeficiente Rho de Spearman de 0.844. Esto está en contraste con otros estudios que han mostrado resultados diferentes.

#### **5.4.1. Autorrealización.**

Con relación al objetivo específico 1, se evidencia que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.470. En esa línea, Cabrera (2018), evidenció una correlación positiva entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral. En contraste, Barrera (2022) evidenció una correlación significativa inversa baja, y Rimac (2021) determinó que no existe relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral.

#### **5.4.2. Involucramiento laboral.**

Con relación al objetivo específico 2, se evidencia que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.674. En esa línea, Cabrera (2018) evidenció una correlación significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional y la satisfacción laboral; Barrera (2022)

evidenció una relación significativa inversa. En contraste, Rimac (2021) determinó que no existe relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral.

#### **5.4.3. Supervisión.**

En cuanto al tercer objetivo específico, se puede observar que no hay una correlación entre la dimensión de supervisión en el clima organizacional y la satisfacción laboral, esto debido a que el valor P es mayor a 0.05. No obstante, según Barrera (2022), se encontró una correlación baja e inversa entre la supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral, mientras que Rímac (2021) determinó que sí hay una relación significativa entre esta dimensión y la satisfacción laboral.

#### **5.4.4. Comunicación.**

En cuanto al cuarto objetivo específico, se puede observar que no hay una correlación entre la dimensión de comunicación en el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que el valor P es mayor a 0.05. Coincidiendo con esto, Rimac (2021) concluyó que no hay una relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral. Por otro lado, Barrera (2022) encontró una correlación baja e inversa entre la dimensión de comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

#### **5.4.5. Condiciones laborales.**

Con relación al objetivo específico 5, se evidencia que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que el coeficiente de Pearson fue de 0.471. En contraste, Bobadillo (2017), evidenció la existencia de una correlación significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo, Rimac

(2021) encontró una correlación positiva y significativa entre esta dimensión y la satisfacción laboral.



### Conclusiones

- El Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear tiene una relación positiva y significativa con la Satisfacción Laboral, como lo evidencia el coeficiente de Pearson, con un nivel de correlación de 0.469, lo que quiere decir que, con un mejor clima organizacional, la satisfacción de los colaboradores se incrementa y mejoran su desempeño.
- El nivel de clima organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue alto en 60% y muy alto en 40%. Asimismo, el nivel de satisfacción laboral fue alto en 75% y muy alto en 25%.
- El nivel de la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue alto en 60% y muy alto en 40%.
- El nivel de la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue alto en 70% y muy alto en 30%.
- El nivel de la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue regular en 5%, alto en 35% y muy alto en 60%. No obstante, no se puede afirmar la existencia de una relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral, ya que el P-valor del coeficiente de Pearson es superior a 0.05.
- El nivel de la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue regular en 10%, alto en 45% y muy alto en 45%. No obstante, no se puede afirmar la existencia de una relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral, ya que el P-valor del coeficiente de Pearson es superior a 0.05.

- El nivel de la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. en 2022 fue regular en 5%, alto en 60% y muy alto en 35%.

### Recomendaciones

- Dado que se demostró que el Clima Organizacional en la concesionaria Sarza Clear S.A.C. 2022 tiene una relación positiva y significativa con la Satisfacción Laboral de sus colaboradores; se recomienda que la institución se enfoque en mejorar los aspectos analizados en la presente investigación, de manera que se busque incrementar siempre la satisfacción laboral y el desempeño de sus colaboradores sea óptimo.
- Se recomienda que la concesionaria Sarza Clear S.A.C. plantee estrategias que le permitan mejorar su clima organizacional, principalmente teniendo en cuenta la comunicación y la supervisión, ya que fueron las dimensiones de clima organizacional que tuvieron un P-valor  $> 0.05$ .
- Se sugiere evaluar constantemente la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional para tomar acción y mejorarlo, ya que es importante para la empresa procurar mantener un buen clima organizacional que permita a sus trabajadores desempeñar su trabajo adecuadamente.
- Se recomienda evaluar constantemente la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que es importante para la empresa procurar que se tenga una satisfacción alta, de esa manera el desempeño en el trabajo será óptimo y la organización tendrá mejores resultados.

### Referencias

- Acuña y Montoya (2018). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
- Alcalá, E. N. (2011). El clima organizacional en una institución pública de educación superior (Trabajo de pregrado). Universidad del Papaloapan Campus Tuxtepec, San Juan bautista.
- Anaya, D. y Suárez, J. (2007). Satisfacción laboral de los profesores de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. *Revista de educación* Núm. 344 Pág. 217-218.
- Andina (2018). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. Noticias | Agencia Peruana de Noticias Andina. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Antúnez, Y. (2015, mayo). *UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN*. La Morita.
- Barboza, S. (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú. *Revista Científica Pakamuros*, 9(1), 31–41. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.161>
- Barrera (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021. Tesis de pregrado. Universidad Continental
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>

- Bobadillo, C. C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores. Huancayo. Tesis de pregrado.
- Borja (2019). La satisfacción laboral y el clima organizacional desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa N° 30742 Palca–Tarma 2018. Tesis de posgrado. Universidad César Vallejo
- Brunet, L. (2011). El clima de trabajo en las organizaciones. diagnóstico y consecuencia.
- Cabrera, A. L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Tesis de pregrado. Universidad ESAN.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta Edición. Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1976) Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice/Hall internacional.
- Diario Gestión (2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. Gestión. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/?ref=gesr>
- Diario La República (2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. La República Perú. <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Fritzsche, B. A., & Parrish, T. J. (2005). Theories and Research on Job Satisfaction. In S. D. Brown & R. W. Lent (Eds.), Career development and counseling: Putting theory and research to work (pp. 180–202). John Wiley & Sons, Inc.
- Foro Económico Mundial (2020). This chart shows which countries have the highest and lowest job satisfaction. <https://www.weforum.org/agenda/2020/06/job-satisfaction-global/>

- García Solarte, Mónica. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), (42), 43-65.
- García-Almeida, D. J., Fernández-Monroy, M., & De Saá-Pérez, P. (2015). Dimensions of employee satisfaction as determinants of organizational commitment in the hotel industry. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 25(2), 153-165.
- Gavin, J. F. (1975). Organizational climate as a function of personal and organizational variables. *Journal of Applied Psychology*, 60(1), 135–139. doi:10.1037/h0076364
- Gazioglu, S. and Tansel, A. (2006) *Job Satisfaction in Britain: Individual and Job Related Factors*. 9th Edition, Rutledge, Part of the Taylor and Francis Group, London.
- Higinio, J. S. (2020). *Satisfacción laboral y cultura organizacional de la empresa VANZYSS.A, Huancayo 2020*. Universidad Continental Repositorio Institucional - Continental.
- Ileana Petrescu, A., & Simmons, R. (2008). Human resource management practices and workers' job satisfaction. *International Journal of Manpower*, 29(7), 651–667. doi:10.1108/01437720810908947
- Lacayo, J. P. (2017, agosto). " " «*LOS FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERATIVO DE UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA VENTA DE SEGUROS DIVERSOS EN GUATEMALA.*» UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN.
- Litwin y Stringer (1968). *Motivación y Clima Organizacional*. Universidad Continental
- Locke, E. A. (1976). "The nature and consequences of job satisfaction" en M.D. Dunnette (ed.): *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1297 – 1349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.

- Lora, M. G. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital distrital santa isabel-2020. Universidad César Vallejo.
- Marca, R. (2017, agosto). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo; 2016 – 2017*. Universidad Continental Repositorio Institucional - Continental.
- Mejía, E. (2005). Metodología de la investigación científica. Lima: Facultad de Educación. Unidad de Post Grado de la Universidad Nacional Mayor de san Marcos.
- Méndez, C. (2006). Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Universidad del Rosario.  
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Mercado, P., & Toro, F. (2008). Análisis comparativo del clima organizacional en dos Universidades Públicas de Lationamérica- México y Colombia. Obtenido de [revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/download/89/89](http://revista.cinzel.com.co/index.php/RPO/article/download/89/89)
- Ouedraogo, A., & Leclerc, A. (2013). Job satisfaction and organizational performance: Evidence from canadian credit union. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 17(1), 35.
- Padilla, D. & Quiroz, L. (2019). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de la empresa Andes Yarn S.A.C., Arequipa 2019. Tesis de pregrado. Universidad Católica San Pablo.
- Palma, S. (1999), Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, N°1, 27-34.
- Palma, S. (2004). Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL

- Palma, S. (2005). Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación Vol. 15 N. 1*. Published.
- Rimac Calixto, A. R. (2021). Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma. Tesis de pregrado. Universidad Continental.
- Salinas, C., Laguna, J. y Mendoza, M. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica Salud Pública de México, vol. 36, núm. 1, enero-febrero, 1994, pp. 22-29. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca, México.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). "Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio ". *Scientia Et Technica*, 22(2).
- Tella, A. (2007). The impact of motivation on student's academic achievement and learning outcomes in mathematics among secondary school students in Nigeria. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 3(2), 149–156.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173–194. [https://doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00045-1](https://doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00045-1)



## Apéndices

Apéndice 1: Matriz de Consistencia

| Problema general  | Objetivo general  | Hipótesis general   | Variables y Dimensiones                      | Dimensiones             | Indicadores                                    | Metodología                  | Justificación  |
|---|---|---|--|-------------------------|--|------------------------------|--|
| ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022? | Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. | DADO: Que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados de una empresa.<br>ES PROBABLE: Que exista una relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022 y la Satisfacción Laboral de sus trabajadores | Variable independiente: Clima Organizacional | Autorrealización        | Desarrollo Personal                            | <b>Enfoque:</b> Cuantitativo | <b>Teórica.</b> El estudio realizado permitirá una mayor reflexión respecto a la importancia de mantener un buen clima dentro de la organización que permita la satisfacción de las necesidades de sus trabajadores, en especial en empresas de la industria alimentaria. Además, la investigación evidencia el impacto positivo que |
|   |   |   |  | Involucramiento Laboral | Identificación con la organización             |                              |  |
|   |   |   |  | Supervisión             | Funcionalidad de superiores                    |                              |  |
|   |   |   |  | Comunicación            | Fluidez y Precisión de la Información          | <b>Tipo:</b> Básica          |  |
|   |   |   |  | Condiciones Laborales   | Elementos materiales, económicos, tecnológicos |                              |  |

|   |   |   |  |  |   |   |  |
|---|---|---|--|--|---|---|--|
|   |   |   |  |  |   |   | tienen estas dos variables sobre el desempeño de las organizaciones.   |
| <b>Problemas específicos</b>  | <b>Objetivos específicos</b>  | <b>Hipótesis específicas</b>  | Variable dependiente: Satisfacción Laboral | Condiciones Físicas y/o Materiales     | Infraestructura   | <b>Nivel:</b> Correlacional   | <b>Práctica.</b> Actualmente, las empresas tienden a interesarse por mantener un clima adecuado dentro de sus organizaciones, así como también, incrementar la satisfacción de sus trabajadores. En la concesionaria Sarza Clear S.A.C, el clima organizacional se muestra afectado debido a los protocolos asignados por el Estado Peruano, los cuales no |
| PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022? | OE1. Determinar la relación que existe entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. | H1. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. |  | Beneficios Laborales y/o Remunerativos | Incentivos económicos   | <b>Diseño:</b> No experimental transeccional  |  |
| PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima organizacional  | OE2. Determinar la relación que existe entre la dimensión involucramiento laboral del clima   | H2. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión involucramiento laboral del   |  | Políticas Administrativas              | Conformidad con los lineamientos de la organización                       | <b>Población:</b> La población estuvo conformada por todos los trabajadores de la concesionaria |  |
|   |   |   |  | Relaciones Sociales                    | Satisfacción en las interrelaciones con otros miembros de la organización |   |  |

|  |   |  |  |                     |                                 |  |  |
|--|---|--|--|---------------------|---------------------------------|--|--|
| y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?  | organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.  | clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.   |  |                     |                                 | Sarza Clear S.A.C.   | pueden ser modificadas, causando en la institución un ambiente tenso y poco favorable para el desarrollo de los trabajadores.              |
| PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022? | OE3. Determinar a relación que existe entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. | H3. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. |  | Desarrollo Personal | Autorrealización                |  | De tal modo que, los directivos, deben mejorar estos aspectos problemáticos, diseñando estrategias que contribuyan a dar solución al clima |
| PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la  | OE4. Determinar la relación que existe entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción   | H4. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional  |  | Desempeño de Tareas | Valoración de tareas cotidianas | <b>Muestra:</b> Se utilizó el censo para el desarrollo de la investigación | organizacional que tienen los trabajadores. Esta investigación busca contribuir con la concesionaria Sarza Clear                           |

|  |  |  |  |                           |                                   |  |   |
|--|--|--|--|---------------------------|-----------------------------------|--|---|
| concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022?  | laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.  | y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022.  |  |                           |                                   |  | S.A.C., para que pueda mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de su organización. |
| PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022? | OE5. Determinar la relación que existe entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. | H5. Existe una relación positiva y significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción laboral en la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2022. |  | Relación con la Autoridad | Aprecio y apoyo de los superiores |  |   |

**Apéndice 2: Encuesta Clima Organizacional****Encuesta de Clima Organizacional**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( )  
 Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )  
 Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, a continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**TA** : TOTALMENTE DE ACUERDO  
**A** : DE ACUERDO  
**I** : INDECISO  
**D** : EN DESACUERDO  
**TD** : TOTALMENTE EN DESACUERDO

| N° | ITEMS  | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 1  | Existen oportunidades de progresar en la organización.                       |    |   |   |   |    |
| 2  | El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.     |    |   |   |   |    |
| 3  | Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. |    |   |   |   |    |
| 4  | Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.                                 |    |   |   |   |    |
| 5  | Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.          |    |   |   |   |    |
| 6  | La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.             |    |   |   |   |    |
| 7  | En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                     |    |   |   |   |    |
| 8  | Los trabajadores están comprendidos con la organización.                     |    |   |   |   |    |
| 9  | Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.                    |    |   |   |   |    |
| 10 | Existen suficientes canales de comunicación.                                 |    |   |   |   |    |
| 11 | El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.        |    |   |   |   |    |
| 12 | Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.   |    |   |   |   |    |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. |  |  |  |  |  |
| 14 | Los jefes promueven la capacitación que se necesita.                              |  |  |  |  |  |
| 15 | Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                   |  |  |  |  |  |
| 16 | Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                            |  |  |  |  |  |
| 17 | La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.       |  |  |  |  |  |
| 18 | Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.    |  |  |  |  |  |
| 19 | El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                         |  |  |  |  |  |
| 20 | Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                       |  |  |  |  |  |
| 21 | Se reconoce los logros en el trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 22 | La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.             |  |  |  |  |  |

**Apéndice 3: Encuesta Satisfacción Laboral****Encuesta de Satisfacción Laboral**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: \_\_\_\_\_ Género: M ( ) F ( )  
 Estado Civil: Soltero ( ) Casado ( ) Viudo ( ) Divorciado ( ) Conviviente ( )  
 Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_ Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral, a continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

**TA** : TOTALMENTE DE ACUERDO  
**A** : DE ACUERDO  
**I** : INDECISO  
**D** : EN DESACUERDO  
**TD** : TOTALMENTE EN DESACUERDO

| N° | ITEMS  | TA | A | I | D | TD |
|----|--|----|---|---|---|----|
| 1  | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |    |   |   |   |    |
| 2  | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                              |    |   |   |   |    |
| 3  | Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         |    |   |   |   |    |
| 4  | Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).  |    |   |   |   |    |
| 5  | Me agrada trabajar con mis compañeros.   |    |   |   |   |    |
| 6  | Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                     |    |   |   |   |    |
| 7  | Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                     |    |   |   |   |    |
| 8  | Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. |    |   |   |   |    |
| 9  | El ambiente donde trabajo es confortable.  |    |   |   |   |    |
| 10 | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.                                  |    |   |   |   |    |
| 11 | La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.                       |    |   |   |   |    |
| 12 | Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.                        |    |   |   |   |    |
| 13 | Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.                                      |    |   |   |   |    |
| 14 | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                          |    |   |   |   |    |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo.                           |  |  |  |  |  |
| 16 | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                       |  |  |  |  |  |
| 17 | El horario me resulta incómodo.  |  |  |  |  |  |
| 18 | La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.                   |  |  |  |  |  |
| 19 | Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.                                |  |  |  |  |  |
| 20 | Mi trabajo me aburre.  |  |  |  |  |  |
| 21 | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.                                 |  |  |  |  |  |
| 22 | Mi trabajo me hace sentir realizado.   |  |  |  |  |  |
| 23 | Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.                     |  |  |  |  |  |
| 24 | No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.                   |  |  |  |  |  |
| 25 | Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.  |  |  |  |  |  |
| 26 | Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 27 | Siento temor a ser contagiado en mi puesto de trabajo.                                     |  |  |  |  |  |
| 28 | Se cumplen protocolos estrictos ante el COVID-19.  |  |  |  |  |  |
| 29 | Cuento con materiales de bioseguridad personal para desempeñar mi trabajo.                 |  |  |  |  |  |
| 30 | Siento temor a perder mi trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 31 | Mi salario se vio reducido a causa de la pandemia.   |  |  |  |  |  |
| 32 | He recibido charlas sobre el cuidado que debo tener ante la exposición con otras personas. |  |  |  |  |  |



**Apéndice 4:** *Matriz de correlaciones de ítems*

|   | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación total<br>de elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|---|--|--|--|--|
| <b>Encuesta Clima Organizacional</b>  |  |  |  |  |
| 1. Existen oportunidades de progresar en la organización.                             | 101.85   | 522.641  | 0.141  | 0.948  |
| 2. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.           | 101.85   | 508.808  | 0.571  | 0.946  |
| 3. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.       | 101.46   | 499.269  | 0.681  | 0.945  |
| 4. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.                                       | 101.38   | 505.923  | 0.624  | 0.946  |
| 5. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.                | 101.23   | 493.859  | 0.791  | 0.945  |
| 6. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.                   | 101.69   | 501.564  | 0.626  | 0.946  |
| 7. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                           | 101.38   | 507.09   | 0.503  | 0.946  |
| 8. Los trabajadores están comprendidos con la organización.                           | 101.62   | 521.923  | 0.207  | 0.947  |
| 9. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.                          | 101.38   | 488.756  | 0.708  | 0.945  |
| 10. Existen suficientes canales de comunicación.                                      | 101.38   | 495.59   | 0.734  | 0.945  |
| 11. El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.             | 101.46   | 495.603  | 0.889  | 0.944  |
| 12. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.        | 101.69   | 510.897  | 0.697  | 0.946  |
| 13. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. | 101.69   | 510.897  | 0.697  | 0.946  |
| 14. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.                              | 101.54   | 503.936  | 0.442  | 0.947  |

|   |        |         |       |       |
|---|--------|---------|-------|-------|
| 15. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                       | 101.62 | 505.756 | 0.613 | 0.946 |
| 16. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                                | 101.62 | 494.923 | 0.739 | 0.945 |
| 17. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.           | 101.08 | 497.41  | 0.604 | 0.946 |
| 18. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.        | 101.54 | 511.269 | 0.466 | 0.946 |
| 19. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                             | 101.62 | 499.923 | 0.689 | 0.945 |
| 20. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                           | 101.46 | 493.436 | 0.837 | 0.944 |
| 21. Se reconoce los logros en el trabajo.   | 101.46 | 506.103 | 0.685 | 0.946 |
| 22. La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.                 | 101.38 | 505.923 | 0.624 | 0.946 |
| <b>Encuesta Satisfacción Laboral</b>  |        |         |       |       |
| 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. | 101.77 | 508.026 | 0.787 | 0.945 |
| 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                              | 100.62 | 501.256 | 0.453 | 0.947 |
| 3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         | 101    | 513.167 | 0.28  | 0.948 |
| 4. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).  | 102.15 | 518.141 | 0.397 | 0.947 |
| 5. Me agrada trabajar con mis compañeros.   | 101.69 | 514.397 | 0.534 | 0.946 |
| 6. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.                                     | 101.77 | 513.359 | 0.423 | 0.947 |
| 7. Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                     | 101.92 | 517.91  | 0.342 | 0.947 |
| 8. Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo. | 102.08 | 522.077 | 0.18  | 0.947 |
| 9. El ambiente donde trabajo es confortable.  | 101.54 | 512.436 | 0.538 | 0.946 |
| 10. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.                                 | 101.15 | 501.974 | 0.633 | 0.945 |
| 11. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.                      | 101.54 | 511.436 | 0.461 | 0.946 |
| 12. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.                       | 101.38 | 494.59  | 0.635 | 0.945 |

|  |        |         |        |       |
|--|--------|---------|--------|-------|
| 13. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.  | 101.85 | 517.641 | 0.353  | 0.947 |
| 14. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                              | 101.15 | 493.808 | 0.532  | 0.946 |
| 15. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo.                           | 101.69 | 526.897 | -0.036 | 0.948 |
| 16. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                       | 100.69 | 499.564 | 0.679  | 0.945 |
| 17. El horario me resulta incómodo.  | 100.62 | 492.59  | 0.624  | 0.945 |
| 18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.                   | 101.54 | 525.269 | 0.016  | 0.948 |
| 19. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.                                | 101.85 | 517.641 | 0.353  | 0.947 |
| 21. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.                                 | 101.69 | 520.897 | 0.172  | 0.948 |
| 20. Mi trabajo me aburre.  | 101.77 | 524.526 | 0.064  | 0.948 |
| 22. Mi trabajo me hace sentir realizado.   | 101.69 | 526.897 | -0.04  | 0.948 |
| 23. Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.                     | 101.77 | 514.026 | 0.4    | 0.947 |
| 24. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.                   | 100.69 | 486.564 | 0.734  | 0.945 |
| 25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.  | 101.77 | 520.526 | 0.237  | 0.947 |
| 26. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.   | 101.92 | 525.077 | 0.038  | 0.948 |
| 27. Siento temor a ser contagiado en mi puesto de trabajo.                                     | 100.92 | 494.744 | 0.503  | 0.947 |
| 28. Se cumplen protocolos estrictos ante el COVID-19.  | 101.46 | 505.769 | 0.384  | 0.947 |
| 29. Cuento con materiales de bioseguridad personal para desempeñar mi trabajo.                 | 101.54 | 505.436 | 0.657  | 0.946 |
| 30. Siento temor a perder mi trabajo.  | 101.08 | 495.91  | 0.637  | 0.945 |
| 31. Mi salario se vio reducido a causa de la pandemia.   | 100.23 | 469.859 | 0.821  | 0.944 |
| 32. He recibido charlas sobre el cuidado que debo tener ante la exposición con otras personas. | 101.46 | 528.436 | -0.067 | 0.95  |

## Apéndice 5: Ficha de Validación por Criterio de Experto 1



### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y nombres del Experto: MEDINA PINTO, LEONCIO FERNANDO  
 1.2 Grado académico / mención : DOCTOR EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
 1.3 N° DNI / Teléfono y/o celular : 29459634 / 959288259  
 1.4 Cargo e institución donde labora : DOCENTE / UNIVERSIDAD CONTINENTAL  
 1.5 Autor (es) del instrumento : NAHOMY VALERIA CARAZAS MIRANDA  
 1.6 Lugar y fecha : Arequipa, 30 de enero del 2022

#### 2. Aspectos de la Evaluación

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente | Aceptable | Bueno    |
|-------------------------------|--|------------|-----------|----------|
|                               |  | 1          | 3         | 5        |
| 1. Claridad                   | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                      |            |           | 5        |
| 2. Objetividad                | El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables. |            |           | 5        |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                          |            |           | 5        |
| 4. Organización               | Presentación ordenada.   |            |           | 5        |
| 5. Suficiencia                | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.      |            |           | 5        |
| 6. Pertinencia                | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.             |            | 3         |          |
| 7. Consistencia               | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.             |            |           | 5        |
| 8. Coherencia                 | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |            | 3         |          |
| 9. Metodología                | La estrategia responde al propósito de la investigación.                   |            |           | 5        |
| 10. Aplicación                | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.                  |            |           | 5        |
| <b>Conteo total de marcas</b> |  | <b>0</b>   | <b>3</b>  | <b>7</b> |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times 0 + 3 \times 3 + 5 \times 7}{50} = 0.88$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

| Intervalo     | Categoría             |                                  |
|---------------|-----------------------|----------------------------------|
| [0,20 – 0,40] | No válido, reformular | <input type="radio"/>            |
| <0,41 – 0,60] | No válido, modificar  | <input type="radio"/>            |
| <0,61 – 0,80] | Válido, mejorar       | <input type="radio"/>            |
| <0,81 – 1,00] | Válido, aplicar       | <input checked="" type="radio"/> |

4. Recomendaciones: De ser posible mejorar la pertinencia y la coherencia.

Firma del Experto  
DNI N° 29459634

### JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el manejo del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2021,

**Apellidos y nombres del evaluador** : MEDINA PINTO, LEONCIO FERNANDO

**Teléfono o Celular** : 29459634

| Criterios de Evaluación  | Correcto | Incorrecto |
|--|----------|------------|
| 1. El instrumento tiene estructura lógica.   | X        |            |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.  | X        |            |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.  | X        |            |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.                        | X        |            |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.  | X        |            |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.                         | X        |            |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.   | X        |            |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X        |            |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores.  | X        |            |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.   | X        |            |

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Arequipa, 30 de enero del 2022.



Firma del Experto  
DNI N° 29459634

**Apéndice 6:** *Ficha de Validación por Criterio de Experto 2 – Clima Organizacional*



Universidad  
Continental

### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Ramírez Lazo, Oscar Horacio  
 1.2. Grado académico / mención : Magister en Administración de Negocios  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : DNI 29670458 / 993448136  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente contratado en la Universidad Continental  
 1.5. Autor(es) del instrumento :  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 08/02/2022

#### 2. Aspectos de la Evaluación

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente | Aceptable | Bueno    |
|-------------------------------|--|------------|-----------|----------|
|                               |  | 1          | 3         | 5        |
| 1. Claridad                   | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                      |            |           | X        |
| 2. Objetividad                | El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables. |            |           | X        |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                          |            |           | X        |
| 4. Organización               | Presentación ordenada.   |            |           | X        |
| 5. Suficiencia                | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.      |            |           | X        |
| 6. Pertinencia                | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.             |            |           | X        |
| 7. Consistencia               | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.             |            |           | X        |
| 8. Coherencia                 | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |            |           | X        |
| 9. Metodología                | La estrategia responde al propósito de la investigación.                   |            |           | X        |
| 10. Aplicación                | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.                  |            |           | X        |
| <b>Conteo total de marcas</b> |  | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b> |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 50/50 = 1$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

| Intervalo     | Categoría             |                                  |
|---------------|-----------------------|----------------------------------|
| [0,20 – 0,40] | No válido, reformular | <input type="radio"/>            |
| <0,41 – 0,60] | No válido, modificar  | <input type="radio"/>            |
| <0,61 – 0,80] | Válido, mejorar       | <input type="radio"/>            |
| <0,81 – 1,00] | Válido, aplicar       | <input checked="" type="radio"/> |

#### 4. Recomendaciones

Firma del Experto  
DNI N° 29670458

### JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario de Clima Laboral

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2021

**Apellidos y nombres del evaluador:**  
Ramírez Lazo, Oscar Horacio

**Teléfono o Celular:** 993448136

| Criterios de Evaluación  | Correcto | Incorrecto |
|--|----------|------------|
| 1. El instrumento tiene estructura lógica.   | X        |            |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.  | X        |            |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.  | X        |            |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.                        | X        |            |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.  | X        |            |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.                         | X        |            |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.   | X        |            |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X        |            |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores.  | X        |            |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.   | X        |            |

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 08 de febrero del 2020.



DNI: 29670458



**Apéndice 7:** *Ficha de Validación por Criterio de Experto 3 – Satisfacción Laboral*



Universidad  
Continental

### Ficha de Validación por Criterio de Experto

#### 1. Datos Generales

- 1.1. Apellidos y nombres del Experto: Ramírez Lazo, Oscar Horacio  
 1.2. Grado académico / mención : Magister en Administración de Negocios  
 1.3. N° DNI / Teléfono y/o celular : DNI 29670458 / 993448136  
 1.4. Cargo e institución donde labora : Docente contratado en la Universidad Continental  
 1.5. Autor(es) del instrumento : Sonia Palma Carrillo  
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo, 08/02/2022

#### 2. Aspectos de la Evaluación

| Indicadores                   | Criterios  | Deficiente | Aceptable | Bueno    |
|-------------------------------|--|------------|-----------|----------|
|                               |  | 1          | 3         | 5        |
| 1. Claridad                   | Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.                      |            |           | X        |
| 2. Objetividad                | El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables. |            |           | X        |
| 3. Actualidad                 | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                          |            |           | X        |
| 4. Organización               | Presentación ordenada.   |            |           | X        |
| 5. Suficiencia                | Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.      |            |           | X        |
| 6. Pertinencia                | Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.             |            |           | X        |
| 7. Consistencia               | Pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.             |            |           | X        |
| 8. Coherencia                 | Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |            |           | X        |
| 9. Metodología                | La estrategia responde al propósito de la investigación.                   |            |           | X        |
| 10. Aplicación                | Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.                  |            |           | X        |
| <b>Conteo total de marcas</b> |  | <b>A</b>   | <b>B</b>  | <b>C</b> |

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{1 \times A + 3 \times B + 5 \times C}{50} = 50/50 = 1$$

#### 3. Opinión de aplicabilidad

| Intervalo     | Categoría             |                                  |
|---------------|-----------------------|----------------------------------|
| [0,20 – 0,40] | No válido, reformular | <input type="radio"/>            |
| <0,41 – 0,60] | No válido, modificar  | <input type="radio"/>            |
| <0,61 – 0,80] | Válido, mejorar       | <input type="radio"/>            |
| <0,81 – 1,00] | Válido, aplicar       | <input checked="" type="radio"/> |

#### 4. Recomendaciones

Firma del Experto  
DNI N° 29670458

### JUICIO DE EXPERTOS

**Nombre del instrumento** : Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Objetivo de la investigación** : Determinar la relación entre el manejo del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la concesionaria Sarza Clear, Arequipa 2021

**Apellidos y nombres del evaluador:**  
Ramírez Lazo, Oscar Horacio

**Teléfono o Celular:** 993448136

| Criterios de Evaluación  | Correcto | Incorrecto |
|--|----------|------------|
| 1. El instrumento tiene estructura lógica.   | X        |            |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.  | X        |            |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.  | X        |            |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.                        | X        |            |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.  | X        |            |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.                         | X        |            |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.   | X        |            |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. | X        |            |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores.  | X        |            |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.   | X        |            |

En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Huancayo, 08 de febrero del 2020.



DNI: 29670458