

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración

Tesis

**Clima organizacional y satisfacción laboral
de los colaboradores de la empresa
AFOCAT Junín – Huancayo, 2024**

Jennifer Ekaterina Cano Puente

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración

Huancayo, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

**INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN**

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Gladys Dora Idone Cordova
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 13 de agosto de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024

Autores:

1. Jennifer Ekaterina Cano Puente – EAP. Administración

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 19 % de similitud 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 SI NO
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): 20
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

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

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)**

Asesora

Mgtr. Gladys Dora Ibone Cordova

0000-0001-8613-7363

Dedicatoria

A mi amada hija y compañero de vida.

A mis amigos y compañeros.

A mis profesores.

Jennifer Ekaterina.

Agradecimientos

A mi amada hija y compañero de vida, quienes, con su amor, apoyo incondicional y constantes sacrificios, me han permitido alcanzar mis metas. Su confianza en mí ha sido el motor que me impulsó a seguir adelante.

A mis profesores y asesores académicos, por su valiosa orientación, paciencia y conocimiento, que fueron fundamentales para la elaboración de este trabajo. Gracias por su compromiso y dedicación al compartir su experiencia y guiarme a lo largo de este proceso.

A mis compañeros de clase y amigos, por su compañía, palabras de aliento y por ser parte esencial de este camino. Sus ideas, consejos y colaboración han sido invaluable.

A la Universidad Continental, por su disposición y apoyo en la recopilación de la información necesaria para esta tesis, y a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la concreción de este logro.

Jennifer Ekaterina Cano Puente.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I Planteamiento del Estudio	16
1.1. Delimitación de la Investigación.....	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema	17
1.3. Formulación del Problema	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Específico.	21
1.4. Objetivos de la Investigación	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.5. Justificación de la Investigación	22
1.5.1. Justificación Teórica	22
1.5.2. Justificación Practica.....	22
1.5.3. Justificación Metodológica.....	22
Capítulo II Marco Teórico	24
2.1. Antecedentes de Investigación.....	24
2.1.1. Artículos Científicos	24
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales	26
2.2. Bases Teóricas.....	30
2.2.1. Clima Organizacional (CO).....	30
2.2.2. Satisfacción Laboral (SL).....	34
2.2. Definición de Términos Básicos	38
Capítulo III Hipótesis y Variables.....	43

3.1. Hipótesis	43
3.1.1. Hipótesis General	43
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	43
3.2. Identificación de las Variables	44
3.2.1. Clima Organizacional.....	44
3.2.2. Satisfacción Laboral.....	44
3.3. Operacionalización de Variables.....	45
Capitulo IV Metodología	47
4.1. Enfoque de la Investigación	47
4.2. Tipo de Investigación	48
4.3. Nivel de Investigación	48
4.4. Métodos de Investigación	48
4.4.1. Método General	48
4.4.2. Método Específico	49
4.5. Diseño de Investigación.....	49
4.6. Población y Muestra	50
4.6.1. Población	50
4.6.2. Censo	50
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
4.7.1. Técnicas.....	50
4.7.2. Instrumentos	51
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	54
Capítulo V Resultados	55
5.1. Descripción del Trabajo de Campo	55
5.2. Presentación de Resultados.....	56
5.2.1. Análisis de los Datos Generales.....	56
5.2.2. Resultados de la Variable 1	57
5.2.3. Resultados de la Variable 2	62
5.2.4. Contrastación de Hipótesis	67
5.2.5. Prueba de Normalidad y Bondad de Ajuste.....	69
5.2.6. Prueba de Significancia de las Hipótesis.....	74
5.3. Discusión de Resultados	78
Conclusiones	83
Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	87

Apéndice	90
Apéndice A: Matriz de Consistencia	91
Apéndice B: Operacionalización de Variables	92
Apéndice C: Instrumentos de Recolección de Datos.....	93
Apéndice D: Validación de Instrumentos	97
Apéndice E: Solicitud de aplicación de los Instrumentos	105
Apéndice F: Carta de Autorización del uso de Información.....	106
Apéndice G: Evidencias Fotográficas	107

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variable	45
Tabla 2 Ficha técnica variable 1	51
Tabla 3 Ficha técnica variable 2.....	52
Tabla 4 Rango de la confiabilidad de Alpha de Cronbach	53
Tabla 5 Validación del cuestionario Clima Organizacional	54
Tabla 6 Validación del cuestionario Satisfacción Laboral	54
Tabla 7 Muestra estratificada y aleatoria simple.....	56
Tabla 8 Medidas de resumen de las edades	56
Tabla 9 Categorías de las puntuaciones de clima organizacional	58
Tabla 10 Categorías de las puntuaciones de la dimensión Comportamiento organizacional.....	59
Tabla 11 Categorías de las puntuaciones de la dimensión Liderazgo	60
Tabla 12 Categorías de las puntuaciones de la dimensión Motivación.....	61
Tabla 13 Categorías de las puntuaciones de satisfacción laboral de los colaboradores	62
Tabla 14 Categorías de las puntuaciones de la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores.....	64
Tabla 15 Categorías de las puntuaciones de la dimensión interacción de los jefes de los colaboradores.....	65
Tabla 16 Categorías de las puntuaciones de la dimensión bienestar de los colaboradores	66
Tabla 17 Prueba de normalidad.....	70
Tabla 18 Valores de R de Spearman	74
Tabla 19 Prueba de Correlación R de Spearman entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.....	75
Tabla 20 Prueba de Correlación R de Spearman entre el Comportamiento organizacional y satisfacción laboral	76
Tabla 21 Prueba de Correlación R de Spearman entre el Liderazgo y satisfacción laboral	77
Tabla 22 Prueba de Correlación R de Spearman entre la Motivación y satisfacción laboral.....	78

Índice de Figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	49
Figura 2 Distribución porcentual de edades.....	57
Figura 3 Categorías de las puntuaciones del clima organizacional.....	58
Figura 4 Categorías de las puntuaciones del comportamiento organizacional	59
Figura 5 Categorías de las puntuaciones del liderazgo.....	60
Figura 6 Categorías de las puntuaciones del motivación.....	61
Figura 7 Categorías satisfacción laboral de los colaboradores	63
Figura 8 Categorías de las puntuaciones de las condiciones de trabajo de los colaboradores.....	64
Figura 9 Categorías de las puntuaciones de la interacción de los jefes de los colaboradores.....	65
Figura 10 Categorías de las puntuaciones del bienestar de los trabajadores de los colaboradores.....	66
Figura 11 Histograma de la distribución de las puntuaciones de la variable clima organizacional.....	71
Figura 12 Histograma de la distribución de las puntuaciones de la variable satisfacción laboral.....	72
Figura 13 Diagrama de caja y bigotes para los valores de la variable clima organizacional.....	73
Figura 14 Diagrama de caja y bigotes para los valores de la variable satisfacción	73
Figura 15 Diagrama de dispersión entre los valores totales de las puntuaciones del clima organizacional y satisfacción laboral	74

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la manera que se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, durante el año 2024. La metodología se enmarcó en un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y correlacional simple. La población y muestra estuvieron conformadas por 87 trabajadores, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Se empleó un cuestionario como instrumento para la recolección de datos. La hipótesis central planteó la existencia de una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la entidad estudiada. Los resultados confirmaron dicha relación, evidenciando un coeficiente de correlación altamente positivo (Rho de Spearman = 0,976). Este hallazgo sugiere que un clima organizacional favorable influye directamente en el bienestar y la satisfacción de los colaboradores. No obstante, se observó que el 51,7 % de los trabajadores percibe un ambiente laboral deficiente y el 50,6 % reporta bajos niveles de satisfacción en sus funciones, lo que evidencia la necesidad urgente de implementar estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional y fortalecer el compromiso del personal.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción.

Abstract

The objective of this research was to determine how organizational climate and job satisfaction are related in the company AFOCAT Junín – Huancayo, during the year 2024. The methodology was framed in a quantitative approach, with a simple non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population and sample consisted of 87 workers, selected through convenience sampling. A questionnaire was used as an instrument for data collection. The central hypothesis proposed the existence of a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the entity studied. The results confirmed this relationship, evidencing a highly positive correlation coefficient (Spearman's Rho = 0.976). This finding suggests that a favorable organizational climate directly influences employee well-being and satisfaction. However, it was observed that 51.7% of workers perceive a poor work environment and 50.6% report low levels of satisfaction in their functions, which shows the urgent need to implement strategies aimed at improving the organizational climate and strengthening staff commitment.

Key words: organizational climate, satisfaction.

Introducción

En el contexto organizacional, el clima laboral y la satisfacción de los empleados constituyen factores determinantes para el desempeño y el éxito de una empresa. Diversos estudios han demostrado que un entorno organizacional adecuado influye directamente en la productividad, el compromiso y la estabilidad laboral de los colaboradores. Bajo esta premisa, el propósito de la presente investigación es analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la empresa AFOCAT, con el objetivo de identificar los factores que favorecen su bienestar y eficiencia.

El clima organizacional se entiende como la percepción que los trabajadores tienen sobre su entorno laboral, lo cual abarca aspectos como la cultura organizacional, el liderazgo, la comunicación interna y las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Por su parte, la satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar, motivación y comodidad que experimentan los empleados durante el desempeño de sus funciones, lo que repercute directamente en su rendimiento y permanencia en la organización.

La relevancia de esta investigación radica en la necesidad de mejorar las condiciones laborales y fomentar un ambiente organizacional positivo que contribuya al desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Para ello, el estudio adopta un enfoque cuantitativo, mediante instrumentos de medición validados que permitan obtener información confiable sobre la percepción de los empleados.

La estructura del presente trabajo comprende cinco capítulos. El capítulo I aborda la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación y el contexto. El capítulo II desarrolla el marco teórico, detallando los conceptos clave relacionados con el clima laboral y la satisfacción, así como la relación entre ambas

variables, de acuerdo con los antecedentes de estudios previos. El capítulo III presenta la hipótesis y las variables, junto con su correspondiente operacionalización. En el capítulo IV se describe la metodología empleada, precisando el diseño del estudio, la población, la muestra, los instrumentos de recolección de datos y el proceso de análisis. Finalmente, el capítulo V expone los resultados obtenidos y su interpretación. El trabajo concluye con las respectivas conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis realizado.

La autora.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial

La investigación se desarrolló en la empresa Afocat Junín, perteneciente en la ciudad de Huancayo, región Junín, Perú.

1.1.2. Temporal

El estudio se desarrolló durante el año 2024, realizándose el trabajo de campo entre los meses de octubre y diciembre.

1.1.3. Conceptual

En la investigación se estudiaron las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Afocat Junín. El clima organizacional fue analizado bajo el enfoque teórico de West y Sacramento (2023), quienes lo definen como el ambiente percibido por los colaboradores, construido a partir de factores como la comunicación, la autonomía y las recompensas. Un clima favorable puede generar mayor satisfacción laboral y productividad, mientras que uno desfavorable tiende a provocar insatisfacción y disminución del rendimiento (García et al., 2020). Las

dimensiones consideradas para esta variable fueron: comportamiento organizacional, liderazgo y motivación.

Respecto a la segunda variable en estudio, Simbrón y Sanabria (2020) la definen como un estado emocional positivo originado en la percepción subjetiva de las experiencias laborales. Esta percepción está influenciada por factores como el contenido del trabajo, la remuneración, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento, los beneficios y el clima organizacional. Tales elementos se ven condicionados por la gestión gerencial, la claridad en la visión y misión institucional, así como por la comunicación y la empatía dentro de la organización. Las dimensiones consideradas para esta variable fueron: condiciones de trabajo, interacción con los superiores y bienestar de los trabajadores.

Asimismo, Hernández et al. (2024) define la satisfacción laboral como la actitud que un individuo adopta hacia su trabajo, destacando su importancia en el desempeño profesional y subrayando el impacto de las actitudes individuales sobre el clima organizacional.

1.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad, un clima organizacional adecuado puede disminuir la rotación de personal, dado que los empleados satisfechos son menos propensos a buscar nuevas oportunidades laborales. Esto resulta especialmente relevante en sectores donde la retención de talento es crítica (López et al., 2023). Por su parte, la satisfacción laboral está estrechamente vinculada con el bienestar emocional y psicológico de los trabajadores, ya que un entorno que promueve el respeto, la comunicación y el reconocimiento contribuye positivamente a su salud mental (Torres y Gómez, 2024).

A nivel internacional, se ha identificado que el clima organizacional incide directamente en la satisfacción laboral en instituciones tanto públicas como privadas (Ramírez, 2023). Según Gallup, los empleados de Medio Oriente y África del Norte reportaron los niveles más altos de estrés diario a escala mundial (52 %), en contraste con América Latina y el Caribe (44 %) y Europa (37 %), donde los niveles fueron inferiores. Globalmente, el estrés aumentó entre los empleados menores de 35 años y aquellos que laboran únicamente de forma remota o bajo esquemas mixtos, lo cual impacta directamente en el clima organizacional (Florencia, 2024).

Un estudio en México reveló lo que observan y deduce el personal de la empresa sobre el clima organizacional afecta su motivación y compromiso, incidiendo a su vez en la productividad y calidad del servicio (Cortez, 2024). Asimismo, el informe Workforce Pulse de Personio indicó que el 47 % de los empleados españoles consideraba cambiar de empleo una vez mejorada la economía, mientras que el 45 % ya no consideraba el trabajo como una prioridad (Martín, 2024). En Ecuador, la Corporación Nacional de Electricidad reportó que el 60 % de los empleados percibía un clima organizacional favorable, y el 65 % manifestaba altos niveles de satisfacción laboral, lo cual sugiere que un entorno organizacional positivo favorece el bienestar general de los trabajadores (Trávez y Romero, 2024).

Entre los factores que más inciden en sobre la opinión del clima organizacional en la empresa privadas se encuentran la desigualdad de los salarios, la ausencia de programas de estímulo, la inseguridad y las deficiencias en las relaciones laborales (Vergara et al., 2021). En este sentido, las empresas deben prestar atención al ambiente de trabajo, ya que un entorno negativo puede generar costos adicionales a futuro. Por ello, resulta fundamental que los empleadores prioricen la fidelización del personal y

el monitoreo del compromiso, estado emocional, bienestar y niveles de estrés de sus equipos (Arias, 2024).

En el contexto nacional, un informe de la consultora Dench reveló que el 55 % del talento humano manifiesta temor de cometer errores en su trabajo, atribuible a un clima laboral negativo, caracterizado por jefaturas autoritarias y una comunicación deficiente. Además, únicamente el 31 % señaló desenvolverse en un entorno de confianza; el 8 % expresó incomodidad al proponer ideas novedosas; y el 6 % afirmó experimentar temor al formular preguntas o manifestar incertidumbre (Gestión, 2021). Por su parte, el 24 % de los trabajadores consideró que una posible renuncia estaría motivada por un ambiente y cultura organizacional incómodos, mientras que el 20 % lo atribuyó a la incertidumbre del entorno empresarial vinculada a la coyuntura política (El Comercio, 2021).

En efecto, la satisfacción laboral y el clima organizacional se han convertido en elementos cruciales para el rendimiento institucional, pues impactan directamente en la productividad, el compromiso y la permanencia del talento humano. Sin embargo, en diversas organizaciones de la región, particularmente en Perú, el clima organizacional aún resulta inadecuado, lo que perjudica de manera directa a los trabajadores porque no se sienten satisfechos.

La problemática se manifiesta, principalmente, en la carencia de un ambiente de trabajo favorable en muchas empresas del país, lo cual genera desmotivación, estrés laboral y descontento. Estos factores afectan el rendimiento, disminuyen la eficiencia y debilitan la implicación del personal con la empresa.

En el ámbito local, la empresa AFOCAT, ubicada en Junín, es una asociación civil sin fines de lucro, registrada con el Registro Definitivo N.º 0013-R AFOCAT-

DGTT-MTC/2007. Está constituida exclusivamente por transportistas y tiene como finalidad brindar ayuda mutua y asistencia a asociados, pasajeros y peatones en caso de accidentes de tránsito. Para ello, administra un fondo contra accidentes, respaldado por la Ley N.º 28839 y el Decreto Supremo N.º 040-2007-MTC.

La organización presenta dificultades relacionadas con el clima organizacional, como la falta de un entorno colaborativo y de un liderazgo adecuado. Esta situación afecta negativamente la manera en que los colaboradores interpretan su ambiente de trabajo, generando bajos niveles de satisfacción, lo que podría derivar en disminución de la productividad, incremento en la rotación de personal y reducción en la calidad del servicio. Cuando los colaboradores perciben un entorno laboral positivo, su satisfacción mejora, lo cual se traduce en mayor motivación y productividad. En ese marco, optimizar el clima organizacional en AFOCAT resulta fundamental para elevar la satisfacción laboral, reducir la rotación del personal y mejorar el desempeño operativo.

Asimismo, se evidencian situaciones como el cumplimiento mínimo de funciones por parte de algunos colaboradores, quienes actúan únicamente para evitar sanciones, sin interés en aportar al logro de objetivos colectivos. Esto genera bajo rendimiento, escasa innovación y falta de iniciativa. También se reporta ausencia de retroalimentación constructiva ante errores, limitándose las jefaturas a emitir reprimendas, lo que propicia un ambiente de temor, baja moral y estancamiento profesional. En otros casos, las propuestas para la mejora de procesos son descartadas sin evaluación, desaprovechándose el conocimiento interno e inhibiéndose la mejora continua.

La presente investigación tiene como finalidad abordar esta problemática y analizar cómo los aspectos vinculados al clima organizacional influyen directamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Afocat.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024?

1.3.2. Problemas Específico.

1. ¿De qué manera se relaciona el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024?
2. ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024?
3. ¿De qué manera se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.

2. Determinar la relación del liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.
3. Determinar la relación de la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

El presente análisis contribuye en la comprensión de las condiciones laborales, la comunicación interna y las prácticas del liderazgo impactan en la visión que los colaboradores tienen en la organización. El análisis de esta relación permitió identificar los elementos que indican en la calidad de vida laboral y el rendimiento personal, proporcionando información clave para fortalecer la cultura organizacional y promover la estabilidad laboral en la empresa.

1.5.2. Justificación Práctica

El valor de este estudio reside en que permitió identificar los factores clave que inciden en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Afocat Junín. A partir de estos resultados, la empresa podrá diseñar e implementar estrategias de mejora orientadas a consolidar la lealtad organizacional y la eficiencia laboral del equipo humano, lo que no solo optimizará el desempeño, sino, contribuirá a reducir la rotación y mejorar la eficiencia general de la organización.

1.5.3. Justificación Metodológica

La investigación se encuentra sólidamente fundamentada en su metodología, al emplear un diseño apropiado para evaluar la percepción del clima organizacional y su

relación con la satisfacción laboral. Se aplicó una estrategia basada en datos, mediante encuestas validadas que garanticen la fiabilidad y precisión de los resultados. Este enfoque permitió obtener información precisa y generalizable, que sustente la toma de decisiones estratégicas en la Afocat Junín.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos

En el estudio de Colange et al. (2024), tuvieron como finalidad determinar el grado de asociación entre las dos variables de estudio. Para ello, se desarrolló una investigación no experimental, con diseño correlacional, aplicada a una muestra de 82 empleados de una unidad de administración educativa local. Se utilizaron dos encuestas validadas: la primera, destinada a evaluar el clima organizacional, comprendía cinco dimensiones y 50 ítems; la segunda, orientada a medir la satisfacción laboral, incluyó siete dimensiones con 36 ítems. Para el análisis se empleó la prueba de Spearman, obteniéndose un valor de 0,273, lo que indica una relación débil entre las variables. Este hallazgo sugiere que, si bien existe un vínculo, este no es suficientemente sólido como para evidenciar una dependencia considerable. La principal innovación del estudio se concentra en la implementación efectiva de una metodología rigurosa, respaldada por instrumentos validados, que sirve como referente para futuras investigaciones.

Arévalo et al. (2021), buscaron determinar una relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto, emplearon como metodología un estudio descriptivo correlacional, no experimental, con el objetivo de analizar la

conexión entre ambas variables en un entorno de atención médica. El grupo muestral incluyó a 119 personas del área asistencial. Los hallazgos evidenciaron que el 62% de los encuestados consideraba desfavorable el clima organizacional, el 20 % lo calificaba como regular y el 18 % como positivo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 55 % reportó niveles bajos, el 30 % niveles intermedios y solo el 15 % expresó alta satisfacción. El análisis estadístico mediante la prueba de Spearman arrojó un coeficiente de 0,42, lo que evidencia una relación moderada entre las variables. La contribución principal de esta investigación reside en demostrar que la presencia de un ambiente organizacional adverso influye de manera negativa en la percepción subjetiva que los trabajadores hacen de su satisfacción en el trabajo.

Dávila et al. (2021), emplearon como objetivo fue analizar el efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. Como enfoque usaron el método cuantitativo, estuvo compuesta por 150 colaboradores. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable. En los hallazgos se verifica que el 58 % de los participantes consideraba al clima organizacional como regular, el veinticinco como positivo y el 17 % como negativo. En cuanto a la satisfacción laboral, el 60 % reportó niveles medios, el 22 % niveles altos y el 18 % expresó insatisfacción. El vínculo entre ambos temas es de 0,45, lo que sugiere una relación moderadamente afirmativa. Este estudio aporta información valiosa sobre la percepción de los colaboradores en relación con el entorno organizacional y la satisfacción laboral, permitiendo identificar áreas clave para su mejora.

Del Ángel et al. (2020), tuvo como objetivo conocer la relación del clima organizacional en la satisfacción laboral, para ello emplearon un método de investigación analítica, transversal y correlacional en una institución sanitaria, con el objetivo de establecer un vínculo entre los temas de estudio, por lo tanto participaron

182 trabajadores del área administrativo y asistencial fueron la muestra, revelando que el 56 % percibía un mal clima organizacional que requería mejoras, mientras que el 40,7 % manifestó niveles altos de satisfacción laboral, y solo el 3,3 % expresó insatisfacción. En los hallazgos inferenciales a través del coeficiente de 0,36, de la prueba de Pearson indica una relación moderadamente positiva. El principal aporte de este estudio consiste en ofrecer una perspectiva analítica sobre cómo un entorno organizacional con carencias puede coexistir con niveles aceptables de satisfacción laboral.

Bazalar (2020), como finalidad planteo analizar la relación del clima organizacional en satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad, para lo cual empleo un enfoque cuantitativo, cuyo propósito fue examinar el vínculo entre ambos temas de análisis. El segmento poblacional estuvo compuesto por 101 colaboradores de dicha institución. Se aplicaron encuestas validadas que evaluaban diversos aspectos del clima organizacional y la satisfacción en el trabajo. Los hallazgos mostraron que el 72 % de los profesores observaba un positivo clima organizacional, mientras que el 28 % lo consideraba regular. En cuanto a la satisfacción laboral, el 65 % reportó niveles elevados y el 35 % niveles moderados. Los resultados inferenciales de Pearson muestran un coeficiente de 0,56, lo que evidencia una relación moderada y significativa entre las variables. El objetivo principal del estudio fue confirmar la existencia de un vínculo relevante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, resaltando la influencia de factores como la estructura organizativa, el liderazgo y la motivación.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales

Mathsumi (2022), tuvo como objetivo conocer la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual emplearon una metodología

fundamental con diseño correlacional, basada en el método científico. El subgrupo representativo fue de 60 personas, quienes expresaron su opinión mediante cuestionarios. Los resultados revelaron una correlación inversamente significativa ($r = -0,42$), indicando que, a mayor desbalance en el clima organizacional, menor satisfacción laboral. Estos hallazgos evidencian una percepción general de insatisfacción, lo que sugiere que las condiciones laborales del instituto no promueven el bienestar ni la motivación de los colaboradores. La investigación concluye que existe un desequilibrio institucional que podría estar afectando negativamente el rendimiento y la valoración positiva de trabajadores. El principal aporte de este estudio radica en la aplicación de una metodología correlacional rigurosa, útil para identificar desequilibrios organizacionales.

Arpi (2024), analizó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, empleando un enfoque cuantitativo y transversal, utilizando cuestionarios validados para evaluar ambas variables. La prueba de correlación arrojó un valor de 0,001, lo que evidencia una correlación positiva fuerte. Este resultado indica que mejoras en el clima organizacional incrementan la satisfacción laboral. El estudio resalta la importancia de un entorno laboral favorable para el bienestar y rendimiento del personal de salud. Su contribución principal consiste en ofrecer un marco referencial para optimizar las condiciones laborales en hospitales públicos.

Ávalos y Barreto (2022), buscaron relacionar el clima organizacional y satisfacción laboral, mediante una metodología cuantitativa y diseño correlacional simple. El subgrupo población lo integró 32 empleados, quienes respondieron cuestionarios específicos. El 75 % de los encuestados indicó que la empresa se preocupa por un buen ambiente laboral. En cuanto a la satisfacción, el 66 % reportó niveles

moderados, lo que evidencia que, si bien algunos empleados se sienten conformes, aún existen áreas por mejorar para alcanzar una mayor satisfacción general.

Velasco (2023), planteó como objetivo vincular el clima organizacional y satisfacción laboral, para lo cual se empleó un enfoque cuantitativo con diseño correlacional. El subgrupo poblacional estuvo compuesto por 70 personas, quienes respondieron un cuestionario de 54 ítems. El análisis estadístico mediante Chi Cuadrado arrojó un valor de 0,454, permitiendo aceptar la hipótesis de correlación. Este hallazgo sugiere que un entorno laboral favorable se asocia con niveles más altos de satisfacción. El estudio proporciona un referente útil para investigaciones futuras sobre clima organizacional en empresas de seguridad.

Asuio y Giménez (2020), dijeron relacionar el desarrollo profesional, clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto, emplearon como diseño de investigación un estudio correlacional con una muestra de 65 empleados. Los resultados evidenciaron una correlación positiva entre un entorno laboral favorable, supervisión adecuada y niveles elevados de satisfacción. En particular, se observó que la transparencia en la supervisión y el apoyo al desarrollo profesional influyen de forma significativa en la satisfacción laboral. Este estudio destaca la importancia de fortalecer tanto el clima organizacional como las oportunidades de desarrollo profesional.

Abril y Santana (2022), buscaron establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. El subgrupo representativo estuvo compuesto por 217 trabajadores. Se concluyó que un clima organizacional positivo incide favorablemente en la satisfacción laboral, con repercusiones en la eficiencia laboral y en el bienestar psicosocial de los empleados. Los hallazgos subrayan la necesidad de fortalecer el entorno laboral para mejorar la motivación y desempeño del personal.

Jativa y Fierro (2022), decidieron analizar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, empleando en la metodología, un diseño correlacional básico y enfoque cuantitativo. Participaron 70 profesionales del sector salud, tanto de instituciones públicas como privadas. Los resultados evidenciaron que la satisfacción en el trabajo predominaba en la Instituciones Públicas, en conjunto con un ambiente organizacional positivo favorecía dicha percepción. Este análisis comparativo destaca la relevancia del entorno laboral en la satisfacción del personal sanitario.

Moran (2022), en su estudio se buscó vincular al clima organizacional y satisfacción laboral, empleando un diseño correlacional transversal con enfoque cuantitativo. La muestra incluyó 45 empleados. Los resultados, obtenidos mediante análisis estadístico, revelaron una relación significativa entre ambas variables. El estudio confirma que un ambiente laboral favorable incrementa la satisfacción, el desempeño y el bienestar de los trabajadores.

Pulupa (2023), planteo como objetivo general determinar el vínculo entre el clima y satisfacción laboral. Se empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 40 profesionales. Se aplicaron instrumentos validados y se obtuvo una correlación significativa entre ambas variables. El 82 % valoró positivamente el clima laboral y el 72 % manifestó altos niveles de satisfacción. Esta investigación resulta relevante para orientar políticas de mejora en centros de salud, evidenciando la interdependencia entre clima organizacional y satisfacción laboral.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. *Clima Organizacional (CO)*

2.2.1.1. Definición Teórica.

De acuerdo con la teoría de los sistemas sociales de Katz y Kahn, las organizaciones son consideradas sistemas abiertos que interactúan constantemente con su entorno. De acuerdo a estos autores, el Clima Organizacional CO, emergen de los intercambios entre los seres humanos con las estructuras organizacionales, influido por factores como: Conductas en las organizaciones, capacidad de influencia del líder y la energía motivacional. La teoría plantea que la organización opera como un sistema compuesto por personas que desempeñan roles y funciones en un contexto estructurado, donde el liderazgo y la cultura organizacional condicionan la actitud de los empleados en el entorno laboral. Además, destaca que la motivación y la percepción del clima organizacional son consecuencia de las relaciones entre los miembros y de la administración del equipo de trabajo y procesos (Katz y Kahn, 1966).

West y Sacramento (2023) afirman que el clima organizacional constituye un factor clave para el funcionamiento de una empresa, ya que promueve su desarrollo mediante enfoques de involucramiento e integración, consolidando el ambiente laboral como un componente esencial del sistema empresarial. En la misma línea, Del Toro et al. (2023) indican que el CO hace referencia a la percepción colectiva de los integrantes de una entidad respecto a sus políticas, prácticas y procedimientos, así como a las conductas reconocidas y respaldadas. Estas percepciones afectan directamente las respuestas conductuales y actitudinales de los trabajadores, impactando en su desempeño y satisfacción laboral.

De modo concordante, Guevara y Peñalver (2024) destacan que el clima organizacional alude a la percepción de diversos aspectos del entorno laboral que influyen en la implementación de estrategias proactivas y reactivas orientadas a mejorar el desempeño de los trabajadores. Este enfoque enfatiza la necesidad de evaluar y gestionar el CO para promover un entorno laboral saludable y eficiente. Por su parte, Charry (2018) señala que el clima organizacional se compone por apreciaciones colectivas por parte de los trabajadores, las cuales pueden incidir en la productividad individual y organizacional. En ese sentido, el clima organizacional se vincula estrechamente con el estado emocional de los trabajadores, desempeñando un papel determinante en su comportamiento y rendimiento laboral.

2.2.1.2. Características.

Según Rodríguez (2019) las principales características del CO son:

- Abarca diversos aspectos, como la estructura organizativa, los procesos internos y las relaciones interpersonales.
- Es de valoración subjetiva, porque puede variar entre individuos y equipos dentro de la misma organización.
- Dinámico, porque puede modificarse a lo largo del tiempo debido a factores internos y externos. Su evaluación es esencial para identificar áreas de mejora y fortalecer la cultura corporativa.

2.2.1.3. Ventajas.

Un clima organizacional positivo ofrece múltiples ventajas para la organización y sus empleados. Para Quispe et al. (2023), entre las principales ventajas se encuentran:

- **Incremento de la productividad.** Los colaboradores que perciben reconocimiento por su trabajo y se sienten satisfechos con el clima organizacional tienden a ser más productivos, así como comprometidos con sus tareas.
- **Reducción del absentismo y la rotación de personal.** Un ambiente laboral saludable disminuye las tasas de ausentismo y la rotación, puesto que los empleados prefieren permanecer en una organización donde se sienten cómodos y valorados.
- **Mejora de la comunicación interna.** Un buen clima fomenta una comunicación abierta y efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos, lo que facilita la colaboración y la resolución de conflictos.
- **Fomento de la innovación.** Cada vez que los trabajadores perciben seguridad y apoyo, están más dispuestos a proponer ideas innovadoras y a participar en procesos creativos.

2.2.1.4. Factores que Influyen.

Según Suárez (2023), existen diversos elementos que afectan la percepción del clima dentro de una organización:

- **Ambiente físico.** Las condiciones del espacio de trabajo, como la iluminación, el ruido y la ergonomía, repercuten en el estado emocional y de la conformidad laboral de los trabajadores.
- **Comunicación interna.** La claridad, transparencia y frecuencia de la comunicación entre los integrantes de la empresa son cruciales para establecer un clima positivo.

- **Estilo de liderazgo.** Los líderes que practican un liderazgo participativo y de apoyo tienden a crear un mejor clima organizacional en comparación con aquellos que adoptan estilos autoritarios.
- **Políticas de reconocimiento y recompensas.** El reconocimiento del desempeño, así como la implementación de sistemas de recompensas justos y motivadores son esenciales para mantener un clima laboral positivo.
- **Cultura organizacional.** Los valores, las creencias y las normas compartidas dentro de la organización configuran el ambiente institucional generando como consecuencia la forma en que los empleados perciben su clima organizacional.

2.2.1.5. Tipos.

El clima organizacional puede clasificarse en diferentes tipos y según Daza et al. (2021), las características predominantes en el entorno laboral son:

- **Clima autoritario.** Se caracteriza por una estructura jerárquica rígida, donde las decisiones se toman de manera centralizada y existe poca participación de los empleados. Este tipo de clima puede generar desmotivación y falta de compromiso.
- **Clima participativo.** Fomenta la cooperación y la implicación de los colaboradores en las disposiciones. Se valora la opinión de todos los miembros, lo que contribuye a un mayor sentido de pertenencia y motivación.
- **Clima afiliativo.** Se centra en las relaciones interpersonales y en crear un ambiente armonioso. Las organizaciones con este tipo de clima priorizan el equilibrio emocional y la percepción de satisfacciones de los colaboradores.

- **Clima de logro.** Enfocado en la consecución de objetivos y el alto rendimiento. Se valora la competencia y se establecen metas desafiantes para impulsar el desempeño.

2.2.1.6. Dimensiones o tipologías.

Paripancca (2024) considera tres elementos importantes como parte de las dimensiones de la variable en mención. Siendo estos:

- **Comportamiento organizacional.** Es la investigación del efecto que los individuos, los colectivos y las estructuras ejercen sobre la conducta en las organizaciones, con la finalidad de incrementar la eficiencia organizacional.
- **Liderazgo.** Es el procedimiento de incidir en las acciones de un conjunto estructurado para alcanzar objetivos. Este se distingue por la habilidad del líder para motivar, orientar y liderar, fomentando la dedicación, así como la colaboración.
- **Motivación.** Se refiere a una combinación de dinámicas internas y ambientales que incentivan a una persona actuar para lograr un objetivo. En el ámbito laboral está relacionada con impulso, dirección estratégica y perseverancia para lograr las metas corporativas.

2.2.2. Satisfacción Laboral (SL)

2.2.2.1. Definición Teórica.

Según Muntasir (2023), la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow alude a las necesidades humanas, representadas en una pirámide de cinco niveles: necesidades fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estima y de autorrealización.

Esta teoría sostiene que, para alcanzar la satisfacción, el individuo debe satisfacer cada nivel de forma progresiva y ascendente.

Por su parte, Salva (2019) expone la teoría de los factores motivacionales e higiénicos de Herzberg, la cual plantea que existen dos tipos de elementos que inciden directamente en la satisfacción laboral. Los factores higiénicos comprenden aspectos como las condiciones laborales, las políticas organizacionales y la estructura institucional, incluyendo la seguridad, la comunicación y la calidad de la gestión. En este marco, Salva afirma que estos factores son determinantes para los colaboradores y que su adecuada gestión puede generar relaciones laborales significativas.

2.1.1.1. Importancia.

La satisfacción laboral (SL) constituye un elemento crucial dentro de un entorno laboral, dado que incide de manera directa en la productividad y la calidad de vida del personal. Un alto nivel de satisfacción se traduce en mayor motivación, compromiso y eficiencia laboral, aunque su falta podría ocasionar desmotivación, elevada rotación de personal y disminución del desempeño. Además, una característica esencial de la SL es que un compromiso laboral positivo facilita el cumplimiento de las funciones y responsabilidades asignadas al trabajador dentro de la organización (Macey y Schneider, 2023).

2.1.1.2. Factores que Influyen.

Según Mora et al. (2022), existen diversos elementos que determinan el nivel de conformidad laboral de los colaboradores. Entre los más destacados se encuentran:

- **Remuneración y beneficios.** Un sueldo competitivo y ventajas extra, como seguro de salud, planes de jubilación y bonos, son esenciales para que los trabajadores se sientan apreciados y premiados por su labor.

- **Ambiente laboral.** En un entorno laboral favorable, donde las interacciones humanas positivas y respetuosas en una cultura organizacional de apoyo, contribuye significativamente a la satisfacción laboral.
- **Oportunidades de desarrollo profesional.** La oportunidad de desarrollo y avance dentro de la empresa, así como el acceso a programas de formación continua, son aspectos valorados por los empleados.
- **Equilibrio entre vida laboral y personal.** Políticas que promueven un balance adecuado entre el trabajo y la vida personal, como horarios flexibles y opciones de teletrabajo, son esenciales para mantener a los empleados contentos y comprometidos.

2.1.1.3. Métodos para Medir la SL.

Evaluar la satisfacción laboral es fundamental para identificar áreas de mejora y desarrollar planes organizacionales centradas en el cuidado y el bienestar de los empleados. Para De la Cruz (2020), algunas de las herramientas y técnicas más utilizadas incluyen:

- **Encuestas de clima laboral.** Instrumentos que permiten recopilar información sobre la percepción de los colaboradores en cuanto a las distintas dimensiones del CO. Estas encuestas ayudan a establecer fortalezas y áreas de mejora dentro de la empresa.
- **Entrevistas individuales.** Conversaciones directas con los empleados para profundizar en sus experiencias, expectativas y niveles de satisfacción. Este enfoque ofrece un entendimiento más profundo de las inquietudes y propuestas de los trabajadores.

- **Grupos focales.** Reuniones con pequeños grupos de empleados para discutir y analizar colectivamente aspectos relacionados con la satisfacción laboral. Esta técnica facilita la obtención de diversas perspectivas y fomenta la participación activa.
- **Análisis de indicadores clave.** Evaluación de métricas como el índice del reemplazo de los trabajadores, el absentismo y el rendimiento laboral, que pueden ofrecer indicios sobre el nivel de satisfacción de los empleados.

2.1.1.4. Tipos de SL.

Para la identificación de la tipología, Agurto et al. (2020) argumentan que existen tres tipos.

- **Satisfacción progresiva.** Esta tipología aportará más de lo que los trabajadores tenían como expectativas iniciales.
- **Satisfacción estabilizadora.** Este tipo de satisfacción tiene como enfoque lo que el colaborador puede dar en sus habilidades y experiencias a la organización
- **Satisfacción resignada.** Esta tipología hace incidencia en la percepción del trabajador que considera que la organización ofrece menos que lo que el colaborador tiene como aspiración.

2.1.1.5. Dimensiones.

- **Condiciones de trabajo.** Chalco y Viveros (2019) sostienen que esta dimensión se refiere al impacto de los incentivos en el aumento de la satisfacción laboral, lo cual, a su vez, incrementa la relevancia de las funciones dentro de la organización. Asimismo, se reconoce la recompensa

al trabajador por su desempeño destacado. Por su parte, Chiavenato (2019) y Sescovich (2009) afirman que las remuneraciones se limitan a los pagos efectuados por la organización a sus colaboradores como compensación por las actividades que desempeñan en la entidad.

- **Interacción con los jefes.** Chiavenato (2019) refiere que la comunicación organizacional corresponde a los diferentes tipos de comunicación que se dan en los estamentos de la organización. En ese sentido la comunicación implica la transferencia de informaciones y significados de una persona a otra. Por ende, son procesos de transmisión de información, así como entendimiento entre los individuos.
- **Bienestar de los trabajadores.** Chiavenato (2019) sostiene que el bienestar general de los empleados comprende su salud física, mental y emocional, lo que les permite desempeñar sus funciones con eficacia en un entorno laboral propicio e inspirador. Incluye condiciones adecuadas de trabajo, equilibrio entre la vida personal y profesional, realización en el rol desempeñado y acceso a beneficios que favorecen el bienestar integral.

2.2. Definición de Términos Básicos

2.3.1. *Autonomía*

Mohanta et al. (2023) definen la autonomía como la capacidad para tomar decisiones y colaborar en equipo, así como para gestionar de manera independiente las actividades laborales. Esta habilidad requiere un desarrollo constante, permitiendo a los individuos actuar con plena competencia ante diversos contextos y situaciones.

2.3.2. Bienestar de los Trabajadores

Chiavenato (2019) sostiene que la salud global de los colaboradores comprende: estado psicológico, mental y afectivas lo que les permite desempeñar sus funciones con eficacia en un entorno laboral propicio e inspirador.

2.3.3. Clima organizacional

Del Toro et al. (2023) se refieren a las interpretaciones de los colaboradores sobre las normas, políticas, acciones y/o procesos de su entorno laboral, así como sobre las conductas que son reconocidas y respaldadas. Estas percepciones influyen en las actitudes y comportamientos de los trabajadores, afectando su satisfacción laboral y su desempeño.

2.3.4. Clima Organizacional

Según West y Sacramento (2023), el clima organizacional se define como la percepción que los colaboradores tienen del ambiente laboral, influida por elementos como la comunicación y los sistemas de recompensa dentro de la organización.

2.3.5. Comportamiento Organizacional

Consiste en analizar como el comportamiento de las personas o el equipo de trabajo influyen en los sistemas organizacionales, con el fin de incrementar la eficiencia organizacional (Paripancca, 2024).

2.3.6. Comunicación Organizacional

Chiavenato (2019) indica que la comunicación organizacional abarca los distintos tipos de interacción entre los niveles jerárquicos de la empresa. Estas transacciones entre trabajadores y líderes buscan establecer flujos internos eficaces que fortalezcan las relaciones y vínculos dentro de la organización.

2.3.7. Condiciones de Trabajo

Chalco y Viveros (2019) sostienen que los incentivos inciden en el aumento de la satisfacción laboral, lo cual otorga mayor valor a las tareas desempeñadas. Asimismo, se reconoce el rendimiento del colaborador mediante recompensas por su buen desempeño. Por su parte, Sescovich (2009) afirma que las remuneraciones corresponden a los pagos efectuados por la organización en función de las actividades realizadas por sus trabajadores.

2.3.8. Interacción con los Jefes

Chiavenato (2019) señala que la comunicación organizacional comprende los distintos tipos de comunicación que se producen en los estamentos de la organización. Implica la transferencia de información y significados de una persona a otra, constituyendo procesos de transmisión y comprensión mutua.

2.3.9. Liderazgo

Es el proceso de influir en las acciones de un grupo estructurado para alcanzar objetivos. Se caracteriza por la capacidad del líder para motivar, orientar y conducir, promoviendo el compromiso y la cooperación (Paripancca, 2024).

2.3.10. Motivación

Es el conjunto de fuerzas internas y externas que impulsan a una persona a actuar con el fin de lograr un objetivo. En el contexto laboral, se vincula con la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo orientado al cumplimiento de metas organizacionales (Paripancca, 2024).

2.3.11. Recompensa

Según Moura et al. (2020), las recompensas comprenden las acciones orientadas a reconocer el esfuerzo de los colaboradores, impactando en sus valores, creencias y relaciones laborales. Estos estímulos fomentan el equilibrio personal y refuerzan la conexión positiva con la empresa.

2.3.12. Relaciones interpersonales

Mohanta et al. (2023) definen las relaciones interpersonales como las interacciones laborales entre dos o más personas. Dichas interacciones generan reciprocidad, ya que el comportamiento de un individuo influye en la conducta del otro.

2.3.13. Remuneraciones e Incentivos

Chalco y Viveros (2019) afirman que las remuneraciones e incentivos están orientados a incrementar el estímulo y la lealtad por parte de los trabajadores. Estos mecanismos no solo valoran el trabajo, sino que también reconocen el desempeño destacado dentro de la organización.

2.3.14. Satisfacción Laboral

Según Simbron y Sanabria (2020), la satisfacción laboral es una condición emocional favorable que resulta de las percepciones individuales sobre las experiencias laborales. Factores como la gestión, la visión institucional, la comunicación y la empatía influyen en su desarrollo.

2.3.15. Satisfacción Laboral

Representa un estado afectivo influenciado por la forma en que un colaborador interpreta el ambiente de trabajo, así como las situaciones que atraviesa a diario, influido por elementos como el contenido del trabajo, la remuneración, las

oportunidades de ascenso, los reconocimientos, los beneficios y el ambiente laboral (Simbron y Sanabria, 2020).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.
2. Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.
3. Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín de la ciudad de Huancayo, 2024.

3.2. Identificación de las Variables

La investigación se desarrolló en función a las siguientes variables:

3.2.1. Clima Organizacional

Hace alusión a las interpretaciones colectivas por parte de los trabajadores que tienen sobre su ambiente laboral, influenciado por factores como la comunicación interna, el nivel de autonomía en sus funciones y el sistema de incentivos implementado (West y Sacramento, 2023).

3.2.2. Satisfacción Laboral

Es una condición emocional favorable generada por la interpretación subjetiva de las experiencias laborales, influenciada por factores como el contenido del puesto, la remuneración, las oportunidades de ascenso, los reconocimientos, los beneficios y el entorno de trabajo. Estos aspectos están determinados por la gestión directiva, la claridad de la visión y misión institucional, así como por la comunicación y la empatía dentro de la organización (Simbron y Sanabria, 2020).

3.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Hace alusión a las interpretaciones colectivas por parte de los trabajadores que tienen sobre su ambiente laboral, influenciado por factores como la comunicación interna, el nivel de autonomía en sus funciones y el sistema de incentivos implementado (West y Sacramento, 2023)	La variable Clima Organizacional se operacionaliza mediante tres dimensiones: Comportamiento Organizacional, Liderazgo, y Motivación, evaluadas con un total de 21 preguntas. Estas dimensiones abordan aspectos como compromiso, apoyo, interacción jerárquica, toma de decisiones, comunicación, reconocimiento, acceso a información, y cooperación.	Comportamiento Organizacional	Nivel de compromiso con el éxito organizacional. Percepción del apoyo del superior para superar obstáculos. Frecuencia de mejora en los métodos de trabajo.
			Liderazgo	Existencia de canales Reconocimiento de logros Claridad
			Motivación	Apoyo brindado por el supervisor Acceso a la información Cooperación y trabajo

Nota. Tomado de Cano (2024).

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Se trata de un estado emocional positivo producido por la interpretación personal de las vivencias laborales, afectado por elementos como el contenido del trabajo, el sueldo, las posibilidades de promoción, los reconocimientos, las ventajas y el entorno de trabajo (Simbron y Sanabria, 2020).	La variable Satisfacción Laboral se evalúa a través de tres dimensiones: Condiciones de Trabajo, Interacción con los jefes, y Bienestar de los Trabajadores, con un total de 21 preguntas que abordan comodidad, recursos, relaciones laborales, incentivos, y oportunidades de desarrollo profesional	Condiciones de Trabajo	Adecuación de la distribución física Grado de comodidad Claridad y efectividad
			Interacción con los jefes	Calidad de la relación laboral Percepción del apoyo Reconocimiento del esfuerzo
			Bienestar de los Trabajadores	Percepción de los incentivos Satisfacción con las remuneraciones. Grado de estabilidad

Nota. Tomado de Paripacca (2024).

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

El enfoque cuantitativo comprende un conjunto de técnicas científicas utilizadas para recopilar información expresada numéricamente. Este enfoque permite analizar un objeto de estudio a partir de características cuantificables, específicamente aquellas susceptibles de medición matemática (Hernández y Mendoza, 2018).

En el presente estudio, su aplicación resultó pertinente, ya que permitió medir, analizar y establecer relaciones entre las variables mediante datos numéricos. Se emplearon encuestas estructuradas con escalas de medición, con el propósito de recolectar evidencias concretas y evaluables por parte de los trabajadores.

A través de técnicas estadísticas, se identificaron tendencias, correlaciones y niveles de impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. Este enfoque aseguró resultados replicables y generalizables, lo que facilitó la toma de decisiones basada en evidencia. Asimismo, permitió formular conclusiones objetivas orientadas a la mejora del ambiente laboral en la organización.

4.2. Tipo de Investigación

El presente estudio se adscribió a una investigación básica, dado que se orientó a la generación de conocimiento teórico y al fortalecimiento de marcos conceptuales, sin una aplicación práctica inmediata (Hernández y Mendoza, 2018). Su finalidad consistió en analizar y comprender cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, sin intervenir directamente en la empresa. Este enfoque teórico proporciona una base útil para futuras investigaciones o para el diseño de estrategias organizacionales sustentadas en evidencia.

4.3. Nivel de Investigación

Se empleó un desarrollo bajo un nivel correlacional, porque se pretendió identificar el vínculo entre dos variables sin ejercer manipulación (Hernández y Mendoza, 2018). Este tipo de estudio permite identificar patrones, tendencias y posibles influencias recíprocas entre los factores analizados, sin establecer relaciones causales. La metodología correlacional se emplea con frecuencia en investigaciones cuantitativas orientadas a establecer vínculos estadísticos en contextos específicos.

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Método General

Se aplicó el método científico, mediante procedimientos sistemáticos que permitieron establecer la relación entre las variables del estudio. Este método facilitó la interpretación de los fenómenos observados, así como la identificación de sus relaciones internas y externas. Asimismo, posibilitó validar las evidencias a través de razonamientos lógicos y técnicas estadísticas, brindando rigor y objetividad a los resultados (Vizcaíno et al., 2023).

4.4.2. Método Específico

Se empleó el método hipotético-deductivo, el cual se caracteriza por un razonamiento inferencial propio de las ciencias empíricas. Este enfoque sostiene que las teorías científicas no surgen exclusivamente de la observación, sino del razonamiento humano que formula hipótesis ante determinados fenómenos. La experiencia empírica permite validar o refutar tales hipótesis mediante observaciones sistemáticas (Hernández y Mendoza, 2018).

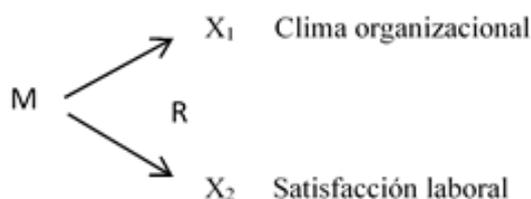
4.5. Diseño de Investigación

El estudio se enmarcó en un análisis no experimental, realizando el análisis en un tiempo determinado (transversal). Limitándose solo a observar las variables tal y como se comportaban en su ambiente. El diseño no experimental permitió examinar el fenómeno sin intervención directa, mientras que el enfoque transversal facilitó la recolección de datos en un único momento temporal, lo cual resultó apropiado para caracterizar la vinculación entre el entorno organizacional y la satisfacción laboral en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

Este diseño permitió identificar patrones, niveles de percepción y correlaciones entre las variables, sin modificar el entorno de los colaboradores. Además, proporcionó insumos relevantes para la toma de decisiones basada en datos actuales del contexto organizacional.

Figura 1

Diseño de la investigación



Donde:

- M = muestra.
- X1 = Variable uno.
- X2 = Variable dos.
- R = Relación.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

La población estuvo constituida por un conjunto de individuos que compartían características comunes relevantes para el estudio (Vizcaíno et al., 2023). En este caso, se conformó por 87 trabajadores, hombres y mujeres, cuyas edades oscilaron entre los 20 y 45 años, todos vinculados laboralmente a la organización en estudio.

4.6.2. Censo

Se aplicó un muestreo censal, entendido como el procedimiento que abarca la totalidad de los elementos de la población objetivo, sin recurrir a una muestra representativa (Pérez, 2024). En este estudio, se optó por el censo debido al acceso directo a la totalidad de los colaboradores, compuesta por 87 personas. Esta población fue considerada según criterios de inclusión como edad, sexo, tipo de contrato y área de desempeño.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas

Se empleó la encuesta como técnica fundamental para captar data relevante para ambas variables. Según Espinoza (2020), la encuesta es una técnica de recolección de datos que se basa en un conjunto estructurado de interrogantes, diseñados para recopilar

información coherente y cuantificable, adecuada para su análisis estadístico. Esta técnica permitió obtener datos relevantes de manera sistemática y directa.

4.7.2. Instrumentos

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección, elaborado conforme al enfoque cuantitativo y compuesto por preguntas cerradas con opciones de respuesta numéricas. La variable clima organizacional se evaluó mediante tres dimensiones: comportamiento organizacional, liderazgo y motivación. En total, se incluyeron 21 preguntas, distribuidas equitativamente entre las dimensiones mencionadas.

La dimensión comportamiento organizacional incluyó siete preguntas relacionadas con el compromiso, el apoyo, la interacción jerárquica y las normas de trabajo. La dimensión liderazgo evaluó, también con la misma cantidad de preguntas, aspectos como la toma de decisiones, la comunicación, el reconocimiento y el desarrollo del personal. Por su parte, la dimensión motivación abordó, con otras siete preguntas, el compromiso, el acceso a la información y la cooperación entre colegas.

Para cada ítem se aplicó una escala de Likert de cinco puntos, donde 1 correspondió a “Nunca”, 2 a “Casi nunca”, 3 a “A veces”, 4 a “Casi siempre” y 5 a “Siempre”. Este instrumento permitió una medición precisa e integral del clima organizacional en la entidad evaluada.

Tabla 2

Ficha técnica variable 1

Nombre del Cuestionario	Clima organizacional
Autor	Adaptado por Cano (2024) de Paripacca (2024)
Dimensiones	3 dimensiones
Número de ítems	21
Tiempo de aplicación	15 minutos
Confiabilidad	0,988
Escala de medición	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre

Nota. La información se basó del estudio adaptado por Cano (2024) de Paripacca (2024).

La variable satisfacción laboral se operacionalizó mediante tres dimensiones principales: condiciones de trabajo, interacción con los jefes y bienestar de los trabajadores, sumando un total de 21 preguntas. La dimensión condiciones de trabajo incluyó 7 ítems que evaluaron aspectos como la comodidad, disponibilidad de recursos tecnológicos, normas internas y limpieza del espacio laboral. La dimensión interacción con los jefes comprendió 7 preguntas centradas en la relación jerárquica, el apoyo recibido, el reconocimiento del esfuerzo, la integración al equipo y el trato brindado por los superiores. Finalmente, la dimensión bienestar de los trabajadores abarcó 7 ítems relacionados con los incentivos, la remuneración, la estabilidad laboral, la supervisión y las oportunidades de desarrollo profesional.

Se utilizó una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 equivalió a “Muy insatisfecho”, 2 a “Insatisfecho”, 3 a “Indiferente”, 4 a “Satisfecho” y 5 a “Muy satisfecho”. Este diseño permitió una evaluación estructurada e integral del nivel de satisfacción laboral en la organización.

Tabla 3

Ficha técnica variable 2

Nombre del Cuestionario	Satisfacción laboral
Autor	Adaptado por Cano (2024) de Paripacca (2024)
Dimensiones	3 dimensiones
Número de ítems	21
Tiempo de aplicación	Minutos
Confiabilidad	0,988
Escala de medición	Muy insatisfecho, insatisfecho, a veces, indiferente. Satisfecho. Muy satisfecho

Nota. La información de la ficha técnica se estructuró del estudio adaptado por Cano (2024) de Paripacca (2024).

4.7.2.1. Confiabilidad.

El análisis de confiabilidad se realizó aplicando el coeficiente alfa de Cronbach, tras la aplicación de una prueba piloto. En cuanto al clima organizacional, se obtuvo un

coeficiente de 0,986, lo que evidenció una alta confiabilidad y garantizó consistencia en la medición de las dimensiones vinculadas al entorno organizacional y su impacto en los colaboradores. Por su parte, el cuestionario sobre satisfacción laboral alcanzó una confiabilidad de 0,988, asegurando un nivel adecuado de precisión en la evaluación de los factores que influyen en la percepción de satisfacción de los trabajadores. Ambos instrumentos demostraron ser válidos y confiables para analizar aspectos clave del contexto laboral.

Tabla 4

Rango de la confiabilidad de Alpha de Cronbach

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

La confiabilidad de la variable clima organizacional fue de 0,986. En cuanto a sus dimensiones, los coeficientes fueron los siguientes: comportamiento organizacional, 0,85; liderazgo, 0,88; y motivación, 0,82. Respecto a la variable satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de 0,988. Sus dimensiones presentaron los siguientes valores: condiciones de trabajo, 0,86; interacción con los jefes, 0,89; y bienestar de los trabajadores, 0,84.

4.7.2.2. Validez.

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, bajo los siguientes elementos:

Tabla 5*Validación del cuestionario Clima Organizacional*

Apellidos y Nombres	Puntaje
Reyna Seguro Roger Demetrio	150
Barrera Correa Angie	144
Párraga Baquerizo Eduardo Michael	150
Lambert Briceño Anhiela Alisandra	138

Tabla 6*Validación del cuestionario Satisfacción Laboral*

Apellidos y Nombres	Puntaje
Reyna Seguro Roger Demetrio	150
Barrera Correa Angie	143
Párraga Baquerizo Eduardo Michael	150
Lambert Briceño Anhiela Alisandra	143

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Con el fin de analizar la información obtenida se empleó estadística descriptiva, la cual permitió describir, analizar e interpretar los datos obtenidos. Esta herramienta facilitó la síntesis de la información mediante frecuencias y porcentajes (Espinoza, 2020). Asimismo, se empleó estadística inferencial con el propósito de contrastar la prueba de hipótesis, la cual consistió en utilizar procedimientos estadísticos que permitieran inferir la validez de las hipótesis planteadas por el investigador (Espinoza, 2020). Además, se utilizó como herramienta el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 26, para el procesamiento y análisis de los cuestionarios aplicados.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

El presente estudio se realizó en la empresa Afocat Junín, ubicada en la región Junín, y tuvo como población a 87 trabajadores, hombres y mujeres, con vínculo laboral vigente. Esta población compartía características específicas, como edades entre los 20 y 45 años, y un promedio de 5 años de trabajo continuo. Para el análisis, se adoptó un enfoque censal, considerando a todos los integrantes de la población como parte de la muestra.

El instrumento aplicado para medir la variable Clima Organizacional constó de 21 preguntas distribuidas en tres dimensiones: Comportamiento Organizacional, Liderazgo y Motivación. Las preguntas se estructuraron en una escala de Likert de 5 puntos, lo que permitió evaluar aspectos clave como el compromiso, la interacción jerárquica, la comunicación y la cooperación. Esta estructura facilitó una evaluación integral del clima organizacional en la empresa.

5.2. Presentación de Resultados

5.2.1. Análisis de los Datos Generales

En la tabla 7 se presenta la muestra estratificada y aleatoria simple, conformada por 87 participantes. De este grupo, el 55,2 % correspondió a mujeres ($n = 48$), mientras que el 44,8 % a hombres ($n = 39$), reflejando una distribución equilibrada por género.

Tabla 7

Muestra estratificada y aleatoria simple

Género	f_i	$h_i\%$
Mujer	48	55,2
Hombre	39	44,8
Total	87	100,0

En la tabla 8 se presentan las medidas de resumen de las edades de los 87 participantes. El rango fue de 25 años, con una edad mínima de 20 y una máxima de 45 años. La media fue de 32,97 años, con una desviación estándar de 7,22, lo que indica una variabilidad moderada. La varianza fue de 52,15, lo que respalda la dispersión observada en las edades del grupo.

Tabla 8

Medidas de resumen de las edades

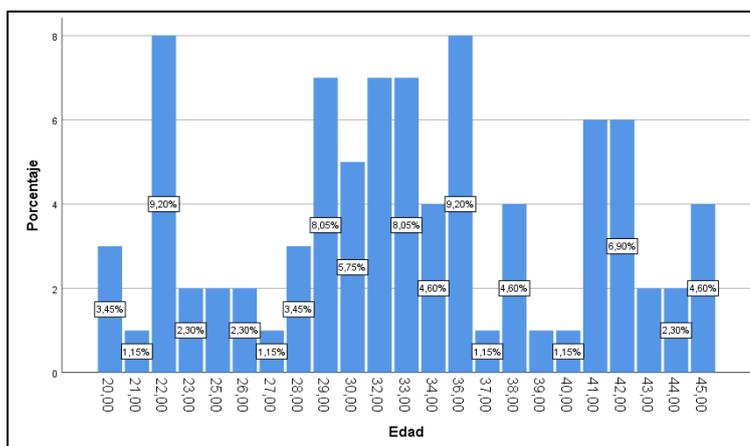
	Edad
N	87
Rango	25,00
Mínimo	20,00
Máximo	45,00
Media	32,9655
Desv. Desviación	7,22149
Varianza	52,150

En la figura 2 se presentan los estadísticos descriptivos de la distribución de edades de los 87 participantes. La asimetría fue de $-0,096$, lo que indica un sesgo leve hacia la izquierda, aunque próximo a la simetría. La curtosis fue de $-0,977$, lo que sugiere una distribución más plana que la normal. Estos valores, junto con sus errores

estándar (0,258 para la asimetría y 0,511 para la curtosis), describen las características generales de la distribución etaria en la muestra.

Figura 2

Distribución porcentual de edades



5.2.2. Resultados de la Variable 1

5.2.2.1. Análisis General de la Primera Variable.

Los valores numéricos obtenidos para la variable analizada, tras el proceso de recopilación de datos, fueron clasificados sistemáticamente en una escala de intervalo. En consecuencia, la clasificación se realizó mediante un enfoque metodológico estructurado y riguroso:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(105 - 21)}{3} = 28$$

- Bajo: de 21 a 48.
- Mediano: de 49 a 76.
- Alto: de 77 a 105.

En la tabla 9 se presentan las categorías de las puntuaciones del clima organizacional. Se observa que el 51,7 % de los involucrados (n = 45) perciben que la 1era variable es baja; el 23,0 % (n = 20) lo evalúa como regular y el 25,3 % (n = 22) considera que es bueno. Estos resultados reflejan una percepción mayoritaria que evidencia la necesidad de mejoras en el entorno organizacional.

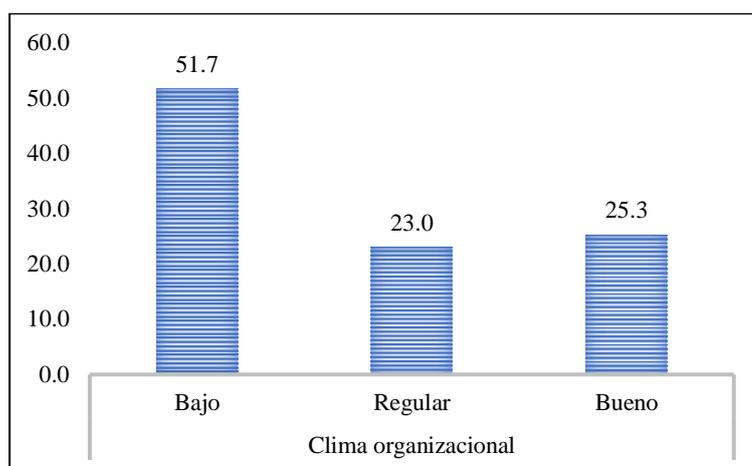
Tabla 9

Categorías de las puntuaciones de clima organizacional

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	45	51,7	51,7
Regular	20	23,0	23,0
Bueno	22	25,3	25,3

Figura 3

Categorías de las puntuaciones del clima organizacional



A. *Clima organizacional– dimensión Comportamiento organizacional.*

La variable clima organizacional está compuesta por un conjunto de tipologías; entre ellas, el comportamiento organizacional, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35 - 7)}{3} = 9,33$$

- Bajo: de 7 a 16.
- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 10 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión comportamiento organizacional. El 48,3 % de los participantes (n=42) percibe un comportamiento organizacional bajo; el 23,0 % (n=20) lo evalúa como regular, y el 28,7 % (n=25) considera que es bueno.

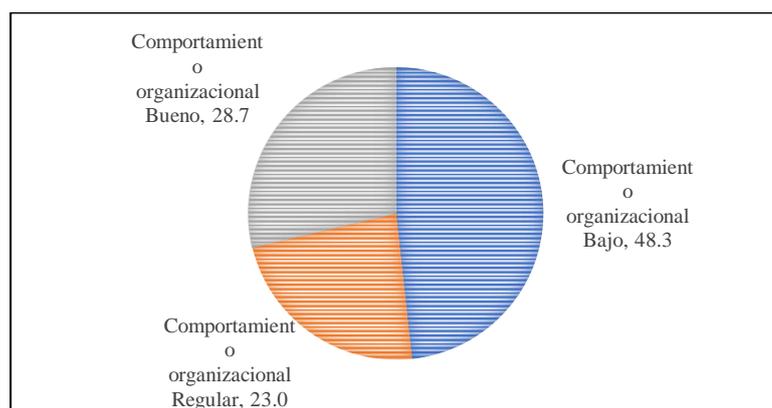
Tabla 10

Categorías de las puntuaciones de la dimensión Comportamiento organizacional

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	42	48,3	48,3
Regular	20	23,0	23,0
Bueno	25	28,7	28,7

Figura 4

Categorías de las puntuaciones del comportamiento organizacional



B. Clima organizacional – dimensión Liderazgo.

La variable clima organizacional está compuesta por un conjunto de dimensiones; entre ellas, el liderazgo, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35 - 7)}{3} = 9,33$$

- Bajo: de 7 a 16.
- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 11 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión liderazgo. El 46,0 % de los participantes (n = 40) percibe un liderazgo bajo; el 24,1 % (n = 21) lo califica como regular, y el 29,9 % (n = 26) considera que el liderazgo es bueno.

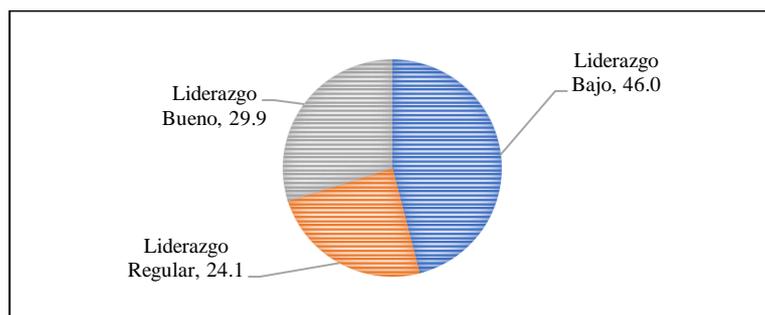
Tabla 11

Categorías de las puntuaciones de la dimensión Liderazgo

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	40	46,0	46,0
Regular	21	24,1	24,1
Bueno	26	29,9	29,9

Figura 5

Categorías de las puntuaciones del liderazgo.



C. *Clima organizacional– dimensión Motivación.*

La variable clima organizacional está compuesta por un conjunto de dimensiones; entre ellas, el motivación, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35 - 7)}{3} = 9,33$$

- Bajo: de 7 a 16.
- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 12 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión motivación. El 47,1 % de los participantes (n = 41) percibe niveles bajos de motivación; el 23,0 % (n = 20) considera que la motivación es regular, y el 29,9 % (n = 26) la califica como buena.

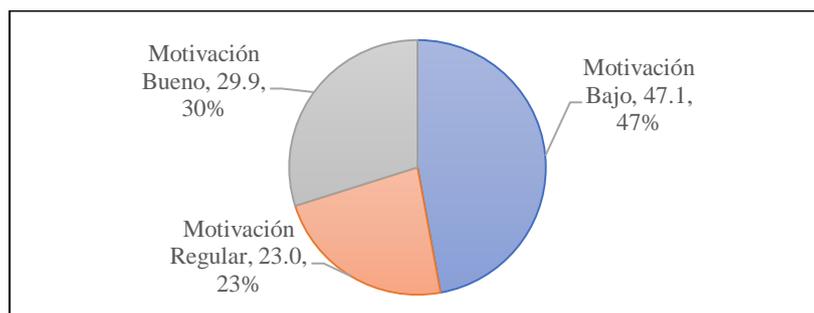
Tabla 12

Categorías de las puntuaciones de la dimensión Motivación

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	41	47,1	47,1
Regular	20	23,0	23,0
Bueno	26	29,9	29,9

Figura 6

Categorías de las puntuaciones del motivación



5.2.3. Resultados de la Variable 2

5.2.3.1. Análisis General de la Segunda Variable.

Los valores numéricos obtenidos para la variable en estudio, tras el proceso de recopilación de información, fueron clasificados sistemáticamente en una escala de intervalo. En consecuencia, la clasificación se realizó mediante un enfoque metodológico estructurado y riguroso:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(105 - 21)}{3} = 28$$

- Bajo: de 21 a 48.
- Mediano: de 49 a 76.
- Alto: de 77 a 105.

En la tabla 13 se presentan las categorías de las puntuaciones de satisfacción laboral. El 50,6 % de los participantes (n = 44) reporta una satisfacción laboral baja, mientras que el 20,7 % (n = 18) la percibe como regular. Por otro lado, el 28,7 % (n = 25) califica su satisfacción laboral como buena.

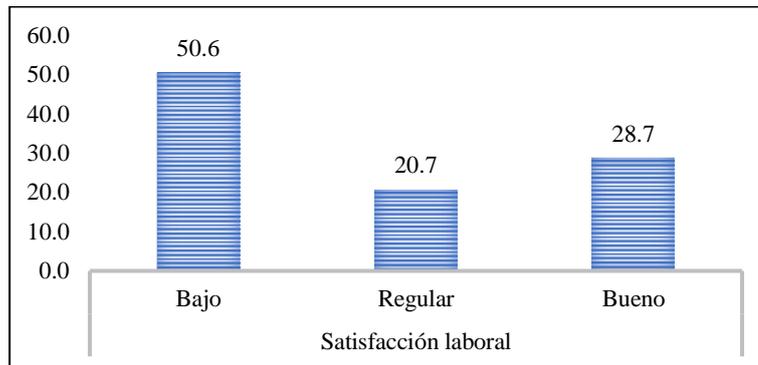
Tabla 13

Categorías de las puntuaciones de satisfacción laboral de los colaboradores

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	44	50,6	50,6
Regular	18	20,7	20,7
Bueno	25	28,7	28,7

Figura 7

Categorías de las puntuaciones de la satisfacción laboral de los colaboradores



A. Satisfacción laboral – dimensión condiciones de trabajo.

La variable satisfacción laboral está compuesta por un conjunto de dimensiones; entre ellas, las condiciones de trabajo, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35 - 7)}{3} = 9,33$$

- Bajo: de 7 a 16.
- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 14 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión de condiciones de trabajo. El 50,6 % de los participantes (n = 44) percibe condiciones de trabajo bajas, mientras que el 16,1 % (n = 14) las califica como regulares. El 33,3 % (n = 29) considera que las condiciones de trabajo son buenas.

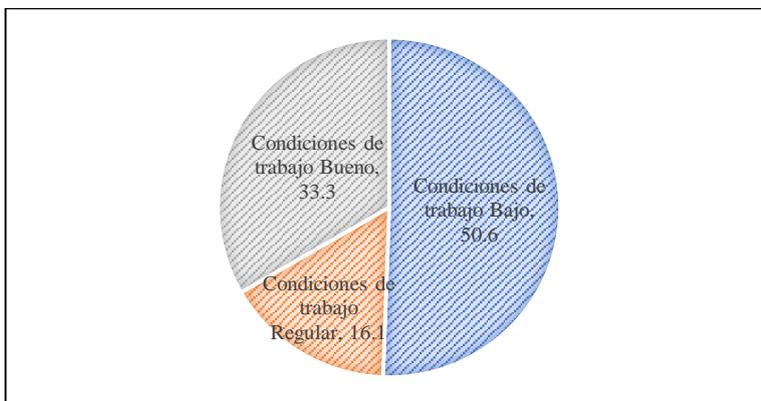
Tabla 14

Categorías de las puntuaciones de la dimensión condiciones de trabajo de los colaboradores

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	44	50,6	50,6
Regular	14	16,1	16,1
Bueno	29	33,3	33,3

Figura 8

Categorías de las puntuaciones de las condiciones de trabajo de los colaboradores



B. Satisfacción laboral – dimensión interacción de los jefes.

La variable satisfacción laboral está compuesta por un conjunto de dimensiones; entre ellas, la interacción de los jefes, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35 - 7)}{3} = 9,33$$

- Bajo: de 7 a 16.
- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 15 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión de interacción con los jefes. El 47,1 % de los participantes (n = 41) percibe una interacción baja con sus jefes, mientras que el 20,7 % (n = 18) la califica como regular. Por otro lado, el 32,2 % (n = 28) considera que la interacción con los jefes es buena.

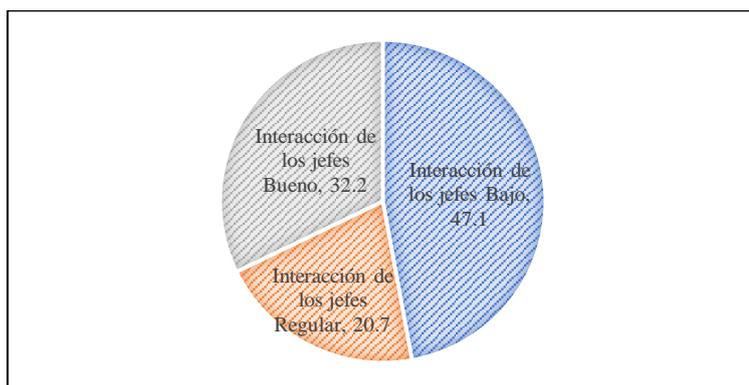
Tabla 15

Categorías de las puntuaciones de la dimensión interacción de los jefes de los colaboradores

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	41	47,1	47,1
Regular	18	20,7	20,7
Bueno	28	32,2	32,2

Figura 9

Categorías de las puntuaciones de la interacción de los jefes de los colaboradores



C. Satisfacción laboral – dimensión bienestar de los trabajadores.

La variable satisfacción laboral está compuesta por un conjunto de dimensiones; entre ellas, el bienestar de los trabajadores, que se ha clasificado de la siguiente manera:

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{\text{Amplitud total}}{\text{Número de grupos}}$$

$$\text{Tamaño del intervalo} = \frac{(35-7)}{3} = 9,33.$$

- Bajo: de 7 a 16.

- Mediano: de 17 a 25.
- Alto: de 26 a 35.

En la tabla 16 se presentan las categorías de las puntuaciones de la dimensión de bienestar de los trabajadores. El 48,3 % de los participantes ($n = 42$) percibe un bajo nivel de bienestar, mientras que el 24,1 % ($n = 21$) lo califica como regular. El 27,6 % ($n = 24$) considera que el bienestar de los trabajadores es bueno.

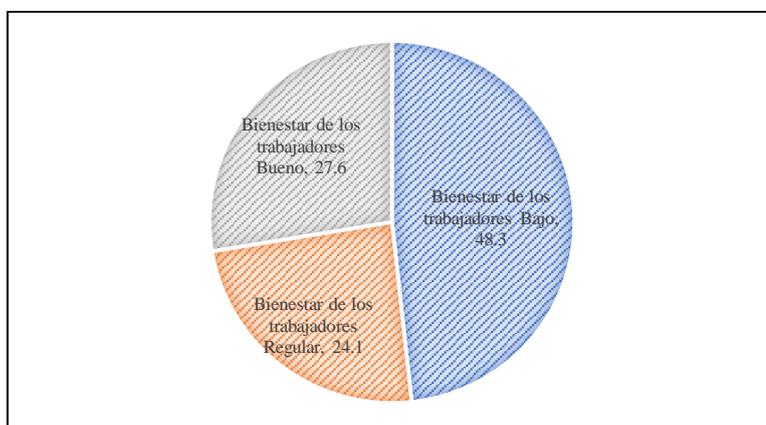
Tabla 16

Categorías de las puntuaciones de la dimensión bienestar de los colaboradores

Categorías	f_i	$h_i\%$	$F_i\%$
Bajo	42	48,3	48,3
Regular	21	24,1	24,1
Bueno	24	27,6	27,6

Figura 10

Categorías de las puntuaciones del bienestar de los trabajadores de los colaboradores



5.2.4. *Contrastación de Hipótesis*

Se realizó la comprobación de la hipótesis general y de las específicas.

5.2.4.1. Procedimiento de Recolección y Análisis de Datos.

A continuación, se describe el procedimiento seguido para garantizar la confiabilidad y validez de los instrumentos, así como las técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de datos:

A. *Confiabilidad.*

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, posterior a la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 20 participantes. Este procedimiento permitió establecer el grado de consistencia interna de las mediciones, asegurando la pertinencia metodológica de los instrumentos para el estudio.

En relación con los resultados, el cuestionario de clima organizacional alcanzó un coeficiente de 0,986, lo que evidencia una consistencia interna muy elevada en la medición de las dimensiones asociadas al entorno organizacional. Asimismo, el cuestionario de satisfacción laboral obtuvo un coeficiente de 0,988, lo que respalda su alta precisión para evaluar los factores que inciden en la satisfacción de los colaboradores.

En síntesis, los valores obtenidos confirman que ambos instrumentos poseen un nivel de confiabilidad sobresaliente, lo que los valida como herramientas idóneas para el análisis riguroso de variables críticas en el ámbito laboral.

B. Validez.

La validez se determinó mediante juicio de expertos, quienes evaluaron los instrumentos considerando criterios específicos establecidos en un cuadro de validación.

C. Técnicas Estadísticas.

Para el tratamiento y análisis de la información recolectada, se recurrió a la aplicación de técnicas estadísticas debidamente estructuradas. En la etapa de tabulación y procesamiento, se utilizó el software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 26, con el objetivo de examinar los datos provenientes de los cuestionarios aplicados. De igual modo, las fichas técnicas fueron objeto de un análisis detallado mediante una lectura exhaustiva, lo que permitió identificar y registrar con precisión las características esenciales de cada una.

En lo que respecta a la estadística descriptiva, se emplearon medidas basadas en frecuencias absolutas y relativas, así como en porcentajes, con el fin de organizar, resumir y presentar la información de manera clara y sistemática, de acuerdo con las orientaciones metodológicas propuestas por Espinoza (2020). Este enfoque favoreció la interpretación de las tendencias y patrones observados en la población objeto de estudio.

Por su parte, la estadística inferencial se aplicó con la finalidad de contrastar empíricamente los planteamientos establecidos en la investigación. Para tal efecto, se realizaron pruebas de hipótesis que permitieron sustentar o refutar las proposiciones del estudio, garantizando un análisis respaldado por criterios de validez científica y rigor metodológico.

5.2.5. *Prueba de Normalidad y Bondad de Ajuste.*

La evaluación de la bondad de ajuste constituye un procedimiento metodológico fundamental para determinar la correspondencia entre las puntuaciones del clima organizacional y los indicadores de satisfacción laboral, con especial énfasis en su alineación con la distribución normal. Este análisis permite valorar rigurosamente el grado de concordancia entre los datos empíricos observados y el modelo teórico de distribución, facilitando la elección crítica entre estrategias de análisis paramétrico y no paramétrico para la correlación de variables y sus dimensiones estructurales.

Considerando el tamaño muestral de 87 participantes, se aplicó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, un procedimiento estadístico que fortalece la validez y confiabilidad de las conclusiones derivadas del estudio.

a. Construcción de Hipótesis Estadísticas:

- H_0 : Distribución normal de los datos.
- H_1 : Desviación de la distribución normal.

b. Criterios de Decisión Estadística:

- Si valor $p > \alpha$: No se rechaza la hipótesis nula (H_0).
- Si valor $p \leq \alpha$: Rechazo de la hipótesis nula (H_0).

Este enfoque metodológico permite una evaluación sistemática y rigurosa de la distribución de los datos, proporcionando fundamentos sólidos para las inferencias estadísticas posteriores en el contexto organizacional de Afocat Junín.

En la tabla 17 se presenta la prueba de normalidad mediante el estadístico Kolmogórov-Smirnov aplicada a las distintas dimensiones del estudio. Todos los

valores de significancia (p-valor) fueron 0,000, lo que indica que las distribuciones de las variables no se ajustan a una distribución normal, dado que el p-valor es menor al nivel de significancia de 0,05.

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento organizacional	0,308	87	0,000
Liderazgo	0,295	87	0,000
Motivación	0,302	87	0,000
Clima organizacional	0,326	87	0,000
Condiciones de trabajo	0,326	87	0,000
Interacción de los jefes	0,304	87	0,000
Bienestar de los trabajadores	0,307	87	0,000
Satisfacción laboral	0,322	87	0,000

5.2.5.1. Evaluación de Normalidad en las Puntuaciones de Clima Organizacional.

a. Construcción del Marco Hipotético.

- H_0 : Las puntuaciones de clima organizacional siguen una distribución poblacional normal
- H_1 : Las puntuaciones de clima organizacional no se ajustan a una distribución poblacional normal

b. Análisis Estadístico Inferencial.

La evaluación del constructo de normalidad se realizó mediante un análisis estadístico riguroso, cuyos resultados se presentan en la tabla 15. Los parámetros estadísticos revelan:

- Estadístico Kolmogórov-Smirnov (K-S): 0,326.
- Grados de libertad: 87.

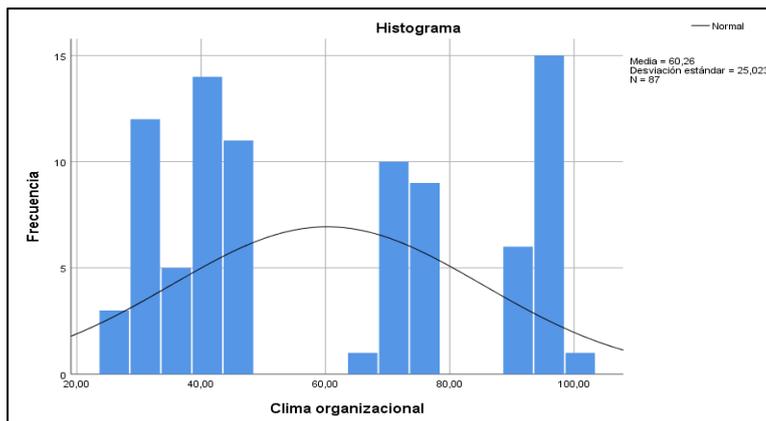
- Indicador de significancia (valor p): 0,000.
- Nivel de significación establecido (α): 0,05.

c. Interpretación Metodológica.

Al contrastar el valor p (0,000) con el nivel de significación predeterminado ($\alpha = 0,05$), se observa que $p < \alpha$, lo que conduce a la refutación de la hipótesis nula. Este resultado indica que las puntuaciones del clima organizacional exhiben una distribución consistente con los parámetros de una población de distribución no normal.

Figura 11

Histograma de la distribución de las puntuaciones de la variable clima organizacional



5.2.5.2. Evaluación de Normalidad en las Puntuaciones de Satisfacción Laboral.

a. Construcción del Marco Hipotético.

- H_0 : Las puntuaciones de satisfacción laboral siguen una distribución poblacional normal
- H_1 : Las puntuaciones de satisfacción laboral no se ajustan a una distribución poblacional normal.

b. Análisis Estadístico Inferencial.

La evaluación del constructo de normalidad se realizó mediante un análisis estadístico riguroso, cuyos resultados se presentan en la tabla 15. Los parámetros estadísticos revelan:

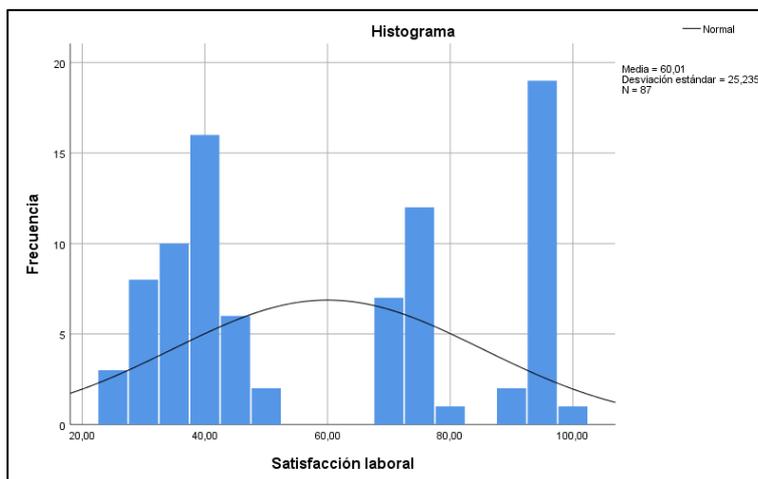
- Estadístico Kolmogórov-Smirnov (K-S): 0,322.
- Grados de libertad: 87.
- Indicador de significancia (valor p): 0,000.
- Nivel de significación establecido (α): 0,05.

c. Interpretación Metodológica.

Al contrastar el valor p (0,322) con el nivel de significancia predeterminado ($\alpha = 0,05$), se observa que $p > \alpha$, por lo que no se rechaza la hipótesis nula. Este resultado indica que las puntuaciones de satisfacción laboral no difieren significativamente de los parámetros de una población con distribución normal.

Figura 12

Histograma de la distribución de las puntuaciones de la variable satisfacción laboral

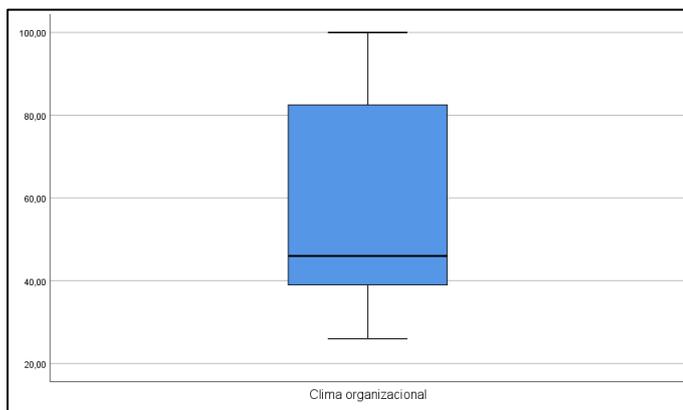


5.2.5.3. Determinación de Valores Atípicos.

En la figura 12, mediante un box plot (diagrama de caja y bigotes), se representan las puntuaciones de la variable clima organizacional. Se observa una mayor concentración y dispersión de los datos alrededor de la línea media de la caja, lo que indica un comportamiento variable en la percepción del entorno organizacional.

Figura 13

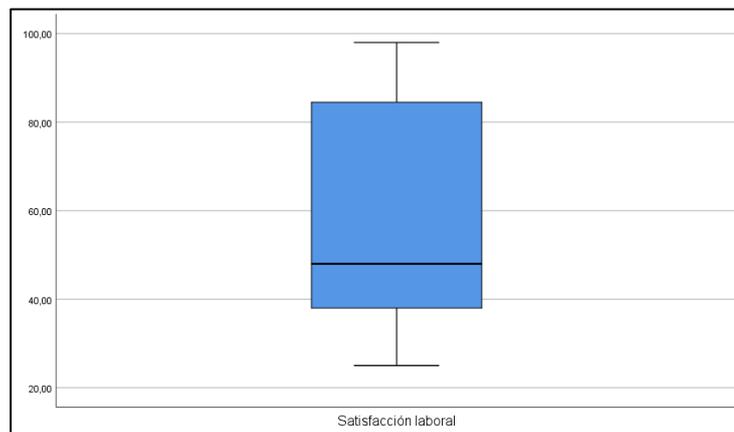
Diagrama de caja y bigotes para los valores de la variable clima organizacional



En la figura 13, mediante un box plot (diagrama de caja y bigotes), se presentan las puntuaciones de la variable clima organizacional. Se observa una mayor dispersión y agrupamiento de datos en torno a la línea media de la caja, lo que evidencia un comportamiento variable en la percepción del entorno organizacional.

Figura 14

Diagrama de caja y bigotes para los valores de la variable satisfacción



5.2.6. Prueba de Significancia de las Hipótesis

5.2.6.1. Prueba de Significancia de la Hipótesis General de Estudio.

En la figura 19 se presenta el diagrama de dispersión entre los valores totales de las calificaciones del ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo. El coeficiente de regresión es $y = 0,998x - 0,1296$, con un R^2 de 0,9793, lo que evidencia una correlación lineal positiva muy alta entre ambas variables. El valor de R^2 próximo a 1 indica que el ambiente organizacional explica, en gran medida, las variaciones observadas en la satisfacción laboral de los participantes.

Figura 15

Diagrama de dispersión entre los valores totales de las puntuaciones del clima organizacional y satisfacción laboral

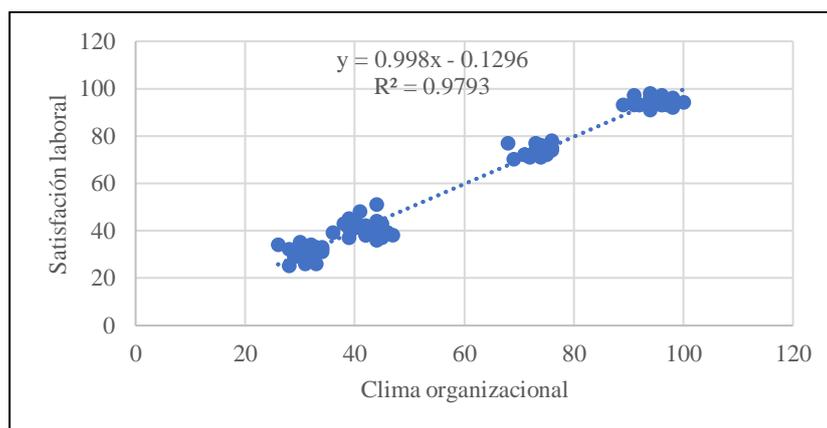


Tabla 18

Valores de R de Spearman

Rango de valores R			Interpretación
$0,00 \leq$	R	$\leq 0,10$	Correlación nula
$0,10 \leq$	R	$\leq 0,30$	Correlación débil
$0,30 \leq$	R	$\leq 0,50$	Correlación moderada
$0,50 \leq$	R	$\leq 1,00$	Correlación fuerte

1. *Formulación de Hipótesis.*

- Hipótesis nula (H_0): No existe una relación positiva entre las puntuaciones de clima organizacional y satisfacción laboral.

$$p = 0$$

- Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación positiva entre las puntuaciones de clima organizacional y satisfacción laboral.

$$p \neq 0.$$

2. *Estadístico, Valor p, Decisión y Conclusión.*

En la tabla 18 se presenta la prueba de correlación de Spearman entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. El coeficiente rho de Spearman alcanzó un valor de 0,976, lo que indica una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. El valor p (bilateral) fue de 0,000, confirmando una significancia estadística al nivel de 0,01.

Tabla 19

Prueba de Correlación R de Spearman entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,976**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	87	87
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,976**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	87	87

Nota. **. Sig. < 0.05, rechaza H_0 .

5.2.6.2. Prueba de Significancia de la Hipótesis Específica 1.

a. Formulación de Hipótesis.

- Hipótesis nula (H_0): No existe una relación positiva entre las puntuaciones del Comportamiento organizacional y satisfacción laboral.

$$p = 0.$$

- Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación positiva entre las puntuaciones del Comportamiento organizacional y satisfacción laboral.

$$p \neq 0.$$

b. Estadístico, Valor p , Decisión y Conclusión.

En la tabla 19 se presenta la prueba de correlación de Spearman entre la conducta organizacional y la gratificación en el trabajo. El coeficiente rho de Spearman evidenció una correlación positiva alta entre ambas variables. El valor p (bilateral) fue de 0,000, lo que confirma una significancia estadística al nivel de 0,01.

Tabla 20

Prueba de Correlación R de Spearman entre el Comportamiento organizacional y satisfacción laboral

		Comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,938**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	87	87
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,938**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	87	87

Nota. **. Sig. < 0.05, rechaza H_0 .

5.2.6.3. Prueba de Significancia de la Hipótesis Específica 2.

a. Formulación de Hipótesis.

- Hipótesis nula (H_0): No existe una relación positiva entre las puntuaciones del Liderazgo y satisfacción laboral.
- $p = 0$.
- Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación positiva entre las puntuaciones del Liderazgo y satisfacción laboral.

$$p \neq 0.$$

b. Estadístico, Valor p , Decisión y Conclusión.

En la tabla 20, se presenta la prueba de correlación de Spearman entre el liderazgo y la satisfacción laboral. El coeficiente Rho de Spearman alcanza el valor de 0,936, lo que señala una correlación sólida y positiva entre las dos variables. El valor siguiente. (bilateral) es 0,000, corroborando así que la correlación tiene un nivel estadístico de significancia de 0,01.

Tabla 21

Prueba de Correlación R de Spearman entre el Liderazgo y satisfacción laboral

		Liderazgo	Satisfacción laboral
Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	0,936**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	87	87
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,936**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	87	87

Nota. **. Sig. < 0.05, rechaza H_0 .

5.2.6.4. Prueba des Significancia de la Hipótesis Específica 3.

a. Formulación de Hipótesis.

- Hipótesis nula (H_0): No existe una relación positiva entre las puntuaciones de la Motivación y satisfacción laboral.

$$p = 0.$$

- Hipótesis alterna (H_1): Existe una relación positiva entre las puntuaciones de la Motivación y satisfacción laboral.

$$p \neq 0.$$

b. Estadístico, Valor p , Decisión y Conclusión.

En la tabla 21 se presenta la prueba de correlación de Spearman entre la motivación y la satisfacción laboral. El coeficiente ρ de Spearman se ubicó en 0,914, lo que indica una correlación sólida y positiva entre ambas variables. El valor p (bilateral) fue de 0,000, lo que confirma una significancia estadística al nivel de 0,01.

Tabla 22

Prueba de Correlación R de Spearman entre la Motivación y satisfacción laboral

		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	0,914**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	87	87
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,914**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	87	87

Nota. **. Sig. < 0.05, rechaza H_0 .

5.3. Discusión de Resultados

La contrastación de los resultados se realizó con base en los antecedentes y las bases teóricas descritas en la investigación. La hipótesis general planteó la existencia

de una relación directa y significativa entre el entorno de trabajo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín, en la ciudad de Huancayo, 2024. Los resultados obtenidos validaron esta relación, al evidenciarse un coeficiente de correlación altamente positivo (rho de Spearman = 0,976). Este hallazgo indica que un clima organizacional favorable influye de forma directa en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

Sin embargo, los datos revelan que el 51,7 % de los empleados perciben un entorno laboral deficiente y el 50,6 % reportan niveles bajos de satisfacción, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que mejoren el clima organizacional y fortalezcan la implicancia del personal. Este resultado se relaciona con el estudio de Dávila et al. (2021), quienes hallaron una correlación moderada (0,45) entre variables similares, así como un 58 % de percepción constante sobre el entorno laboral y un 60 % de satisfacción moderada. Ello podría atribuirse a la carencia de factores motivadores o estructurales en el entorno organizacional.

Esta contribución confirma que el ambiente laboral no solo constituye un elemento clave del bienestar, sino que, cuando presenta deficiencias, incide negativamente en la satisfacción. Este resultado se respalda teóricamente en West y Sacramento (2023), quienes sostienen que el entorno laboral es determinante para el desarrollo organizacional, al influir en la integración del personal y en la creación de un ambiente que favorece el rendimiento y la cohesión del equipo. La evidencia muestra que el clima organizacional debe ser abordado de manera integral como parte de una estrategia de sostenibilidad, basada en la participación, la equidad y el desarrollo del talento humano.

El primer postulado específico sostuvo la existencia de una relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los

colaboradores de Afocat Junín. El coeficiente de correlación (rho de Spearman = 0,938) reveló una asociación positiva e intensa entre ambas variables. Esto demuestra que una gestión adecuada de las prácticas organizativas —basada en el respeto, la equidad y la cooperación— repercute directamente en la satisfacción de los trabajadores, reforzando la necesidad de optimizar procesos internos y dinámicas institucionales.

Este hallazgo coincide con lo reportado por Ávalos y Barreto (2022), quienes encontraron que el 75 % de los colaboradores calificaron el clima organizacional como promedio y el 66 % indicaron una satisfacción laboral moderada. Si bien sus resultados reflejan un contexto de percepciones intermedias, en Afocat Junín se identificó una conexión más sólida, posiblemente por la implementación de políticas más orientadas al desarrollo del personal. Esta relación se sustenta teóricamente en Del Toro et al. (2023), quienes destacan que las percepciones compartidas respecto a políticas, prácticas y procedimientos impactan significativamente en las actitudes, comportamientos y satisfacción del personal.

En consecuencia, la inversión en el fortalecimiento del comportamiento organizacional, a través de programas de liderazgo, desarrollo de competencias y trabajo colaborativo, es esencial para consolidar una cultura institucional sólida y un elevado nivel de satisfacción. Esta investigación, por tanto, no solo valida los marcos teóricos existentes, sino que amplía su aplicabilidad al demostrar que una gestión organizacional eficaz genera cambios sustanciales en contextos con desafíos estructurales y operativos.

La hipótesis específica 2 planteó una relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en Afocat Junín. Los resultados muestran una correlación positiva elevada (rho de Spearman = 0,936), lo que confirma que el liderazgo constituye un factor esencial en el bienestar del personal. Este hallazgo

evidencia que el ejercicio de un liderazgo inspirador y eficaz promueve la confianza, el compromiso y una mejora sustancial del rendimiento organizacional.

Asimismo, los datos subrayan la necesidad de fortalecer las competencias de los líderes para consolidar un ambiente de trabajo positivo y cooperativo. Esta conclusión es congruente con Colange et al. (2024), quienes identificaron una correlación más baja (ρ de Spearman = 0,273), lo cual sugiere que el liderazgo puede ser una dimensión crítica aún no desarrollada adecuadamente en otras organizaciones. Teóricamente, esta evidencia se alinea con Charry (2018), quien afirma que el ambiente organizacional y el estilo de liderazgo influyen directamente en las percepciones emocionales del personal, afectando su conducta y desempeño.

La contribución de este estudio radica en reforzar que el liderazgo no solo tiene un rol directivo, sino también motivador, integrador y transformador dentro de la organización. Afocat Junín, al invertir en programas de capacitación y evaluación de liderazgo, prioriza estilos que promueven la inteligencia emocional, la comunicación y la motivación, elementos que inciden directamente en la satisfacción laboral y la sostenibilidad institucional.

La hipótesis específica 3 propuso que existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Afocat Junín. El análisis mostró una correlación positiva sustancial (ρ de Spearman = 0,914), lo que indica que mayores niveles de motivación están estrechamente vinculados a un incremento en la satisfacción. Este resultado refuerza la necesidad de aplicar estrategias motivacionales como el reconocimiento del desempeño, los incentivos económicos y las oportunidades de desarrollo profesional.

Este hallazgo se contrapone parcialmente con el estudio de Velasco (2023), quien aplicó la prueba de chi cuadrado y halló una correlación de 0,454 entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo. Aunque Velasco abordó una perspectiva más general, ambos estudios coinciden en que la gestión de factores internos, como la motivación, es clave para incrementar el compromiso y la percepción favorable del entorno laboral.

Desde el marco teórico, Guevara y Peñalver (2024) sostienen que el clima organizacional refleja las percepciones colectivas de elementos gestionables del entorno de trabajo que inciden en el desempeño y satisfacción del personal. En este sentido, los resultados de la presente investigación validan que la motivación es un componente estratégico del clima organizacional y debe ser gestionada con criterios técnicos y humanos. Priorizar acciones dirigidas a diagnosticar y fortalecer los factores motivacionales permite crear un entorno donde los colaboradores se sientan valorados, escuchados y proyectados, fortaleciendo así la sostenibilidad del rendimiento institucional.

Conclusiones

1. Se evidenció una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (ρ de Spearman = 0,976), lo que indica que un entorno laboral favorable influye directamente en el bienestar de los trabajadores. No obstante, el 51,7 % percibe un ambiente de trabajo deficiente y el 50,6 % reporta una baja satisfacción, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias orientadas a optimizar el clima organizacional y fomentar el compromiso del personal.
2. La correlación significativa (ρ de Spearman = 0,938) demuestra que las prácticas organizacionales bien gestionadas inciden positivamente en la satisfacción de los empleados. Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer los procesos internos y las dinámicas institucionales que promuevan un entorno basado en el respeto, la equidad y la cooperación, pilares fundamentales para el desarrollo del talento humano.
3. La correlación positiva elevada (ρ de Spearman = 0,936) confirma que el liderazgo desempeña un papel esencial en la percepción de satisfacción de los trabajadores. Un liderazgo eficaz y motivador fomenta la confianza, el compromiso y el desempeño organizacional, por lo que resulta prioritario potenciar las competencias de los líderes para mejorar el clima laboral.
4. La correlación positiva y significativa (ρ de Spearman = 0,914) evidencia que niveles adecuados de motivación están directamente relacionados con una mayor satisfacción laboral. Por ello, se recomienda que la organización adopte estrategias centradas en el reconocimiento del desempeño, incentivos y oportunidades de

desarrollo profesional, con el fin de fortalecer la motivación del personal e incrementar la productividad y el clima organizacional.

Recomendaciones

1. Al gerente o responsable del área de Recursos Humanos, implementar programas de formación dirigidos a los líderes de la organización, enfocados en competencias de comunicación, resolución de conflictos y motivación. Un liderazgo eficaz y empático contribuye significativamente a mejorar el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo, promoviendo un clima organizacional colaborativo y productivo.
2. Al Área Administrativa o de Recursos Humanos establecer planes de incentivos alineados con las necesidades y expectativas del personal, como bonificaciones por desempeño, reconocimientos públicos, horarios flexibles o capacitaciones. Estas estrategias incrementan la motivación y el compromiso, impactando positivamente en la satisfacción laboral.
3. El administrador, junto con su equipo, debe establecer canales de comunicación claros y efectivos que promuevan la transparencia, minimicen los malentendidos y garanticen que los colaboradores se sientan escuchados. La realización de reuniones periódicas, encuestas de opinión y el uso de buzones de sugerencias son herramientas clave para fomentar un flujo de comunicación bidireccional.
4. El departamento de Administración debe diseñar políticas organizacionales orientadas a reforzar el respeto, la equidad y la cooperación entre los colaboradores. Estas políticas deben incluir medidas preventivas frente a la discriminación, el acoso laboral y otras prácticas que deterioran el clima organizacional.
5. Las áreas de Administración y Recursos Humanos deben establecer un sistema de monitoreo continuo del clima organizacional, mediante la aplicación periódica de

cuestionarios validados, como los empleados en esta investigación. Los resultados permitirán identificar áreas críticas y diseñar planes de mejora específicos.

6. El área de Recursos Humanos o de Gestión del Talento Humano debe implementar un sistema formal de reconocimiento que valore los logros y esfuerzos de los trabajadores. La entrega de premios, certificados o menciones especiales fortalece la satisfacción laboral y promueve el sentido de pertenencia hacia la organización.
7. La alta dirección debe liderar la planificación estratégica, definiendo la misión, visión y objetivos institucionales. No obstante, corresponde a Recursos Humanos implementar un plan estratégico de mediano y largo plazo que integre las acciones propuestas, garantizando la participación activa del personal en su diseño e implementación. Esto asegurará que las iniciativas respondan a sus necesidades reales y generen un impacto sostenible.
8. Las áreas de Recursos Humanos y Comunicación interna deben desarrollar un sistema que permita a los colaboradores expresar periódicamente sus opiniones sobre las condiciones laborales y la gestión organizacional. Esta práctica fortalece la percepción de inclusión y facilita la adaptación proactiva de la empresa a las demandas del entorno laboral.

Referencias Bibliográficas

- Agurto; K., Mogollón; F., y Castillo, L. (2020). El papel del engagement ocupacional como alternativa para mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 112-119. <https://n9.cl/st0zy>
- Arias, F. (23 de mayo de 2024). *Trabajadores con altos niveles de estrés son 4,5 veces más propensos a renunciar*. Infoabe. Recuperado de: <https://n9.cl/ntm9f>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34. <https://n9.cl/lkt2k>
- Cortez, N. (2024). Clima organizacional en la satisfacción laboral: Una revisión sistemática. *RIDE. Rev Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 14(27), 45–60. <https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1668>
- Daza, A., De Jesús, L. y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Rev Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1). <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Rev Unimar*, 38(2), 63-94. <https://n9.cl/8ob0v>
- Del Toro, J., Fernández, F., y Zayas, R. (2023). Clima organizacional en empresas: conceptualización y variables para su evaluación. *Episteme y Praxis*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.62451/rep.v2i1.42>
- El Comercio (18 de junio de 2021). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. El Comercio. Recuperado de: <https://n9.cl/gga8s>
- Espinoza, E. (2020). Reflexiones sobre las estrategias de investigación acción participativa. *Revista Conrado*, 16(76), 342-349. <https://n9.cl/9xr3f>
- Florencia, M. (10 de octubre de 2024). *El estrés laboral en el mundo*. Statista. Recuperado de: <https://n9.cl/yaj9r>
- García, M., Vesga, J. y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Bogotá, Colombia. Editorial Universidad Católica de Colombia. Recuperado de: <https://doi.org/10.14718/9789585133396.202>

- Gestión (22 de julio de 2021). *Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales*. Diario Gestión. Recuperado de: <https://n9.cl/3zykn>
- Guevara, B. y Peñalver, M. (2024). Impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en instituciones de salud. *Cienciamatria*, 10(19). <https://doi.org/10.35381/cm.v10i19.1357>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). La ruta de la investigación mixta. Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. (1era Edición. ISBN: 978-1-4562-6096-5). Me G raw Hill / Edamsa Impresiones, S.A. de C.V. Printed by Edamsa Impresiones, S.A. de C. V. <https://n9.cl/br1sy>
- Hernández, B., Guerrero, P., Gómez, H. y Ramírez, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Rev Venezolana De Gerencia*, 29(107), 1144-1158. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.10>
- López, A., Pérez, R. y García, S. (2023). Retención de talento en entornos laborales positivos. *Journal of Human Resource Management*, 10(1), 23-34. <https://doi.org/10.5678/jhrm.2023.789>
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley. <https://n9.cl/o9tun>
- Macey, W. y Schneider, B. (2023). Employee engagement and organizational effectiveness: A review and future directions. *Human Resource Management Review*, 33(1), 63-79. <https://n9.cl/ie37r>
- Martín, J. (28 de agosto de 2024). *Cerca de la mitad de los españoles se plantea dejar su trabajo cuando mejore la economía*. El País. Recuperado de: <https://n9.cl/4qdw06>
- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C. y Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Rev Venezolana de Gerencia*, 27(8), 956-974. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>

- Quispe, H., Surichaqui, F., Surichaqui, M., Egoavil, E., Ticse, D. y Suarez, C. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores universitarios*. Recuperado de: <https://n9.cl/xajst>
- Ramírez, L. (2023). Dimensiones del clima organizacional y su impacto en la satisfacción laboral: Un análisis comparativo. *Journal of Human Resource Management*, 15(1), 78-95. <https://doi.org/10.9101/jhrm.2023.001>
- Rodríguez, P. (2019). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Recuperado de: <https://n9.cl/lzai8>
- Simbron, S. y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83. <https://n9.cl/vgn94>
- Suárez, W. (2023). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral*. Recuperado de: <https://n9.cl/e0rry>
- Torres, F. y Gómez, A. (2024). Bienestar emocional y clima organizacional en el trabajo. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(2), 102-115. <https://doi.org/10.7890/johp.2024.456>
- Trávez, L. y Romero, A. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Bolívar. *Tesla Revista Científica*, 4(2), e427. <https://doi.org/10.55204/trc.v4i2.e427>
- Vergara, A., Callao, M. y Puican, H. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina*, 2(1). <https://n9.cl/aky60h>
- Vizcaíno, I., Cedeño, J. y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658
- West, M. y Sacramento, C. (2023). *Chapter 21 - Creativity and innovation: The role of team and organizational climate*. Nebraska, Estados Unidos. Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91840-4.00024-4>

Apéndice

Apéndice A. Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024?	Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024.	Clima organizacional - Comportamiento organizacional - Liderazgo - Motivación	Tipo de investigación Aplicada Diseño de la investigación No experimental, de carácter transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones:	Población
<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera se relaciona el Comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024? - ¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024? - ¿De qué manera se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024? 	<ul style="list-style-type: none"> - Determinar de qué manera se relaciona el comportamiento organización y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024. - Determinar de qué manera se relaciona el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024. - Determinar de qué manera se relaciona la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una relación directa y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024. - Existe una relación directa y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024. - Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Afocat Junín – Huancayo, 2024- 	Satisfacción laboral - Condiciones de trabajo - Interacción de los jefes - Bienestar de los trabajadores.	<p>Lo conforman 87 colaboradores de Afocat Junín.</p> <p>Muestra: Se aplicará el principio de la muestra censal, por lo que los elementos de la muestra son 87 personas de la unidad de análisis.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <p>Método de análisis de datos Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados utilizaremos la estadística descriptiva e inferencial, mediante el programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) Versión 26</p>

Apéndice B. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	<p>Se refiere al conjunto de percepciones que los trabajadores tienen acerca de su ambiente de trabajo, que se ve afectado por elementos como la comunicación interna, el grado de independencia en sus labores y el sistema de incentivos implementado</p> <p>(West y Sacramento, 2023)</p>	<p>La variable Clima Organizacional se operacionaliza mediante tres dimensiones: Comportamiento Organizacional, Liderazgo, y Motivación, evaluadas con un total de 21 preguntas. Estas dimensiones abordan aspectos como compromiso, apoyo, interacción jerárquica, toma de decisiones, comunicación, reconocimiento, acceso a información, y cooperación.</p>	Comportamiento Organizacional	<p>Nivel de compromiso con el éxito organizacional.</p> <p>Percepción del apoyo del superior para superar obstáculos.</p> <p>Frecuencia de mejora en los métodos de trabajo.</p>
			Liderazgo	<p>Existencia de canales</p> <p>Reconocimiento de logros</p> <p>Claridad</p>
			Motivación	<p>Apoyo brindado por el supervisor</p> <p>Acceso a la información</p> <p>Cooperación y trabajo</p>
Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	<p>Se trata de un estado emocional positivo producido por la interpretación personal de las vivencias laborales, afectado por elementos como el contenido del trabajo, el sueldo, las posibilidades de promoción, los reconocimientos, las ventajas y el entorno de trabajo (Simbron y Sanabria, 2020).</p>	<p>La variable Satisfacción Laboral se evalúa a través de tres dimensiones: Condiciones de Trabajo, Interacción con los jefes, y Bienestar de los Trabajadores, con un total de 21 preguntas que abordan comodidad, recursos, relaciones laborales, incentivos, y oportunidades de desarrollo profesional</p>	Condiciones de Trabajo	<p>Adecuación de la distribución física</p> <p>Grado de comodidad</p> <p>Claridad y efectividad</p>
			Interacción con los jefes	<p>Calidad de la relación laboral</p> <p>Percepción del apoyo</p> <p>Reconocimiento del esfuerzo</p>
			Bienestar de los Trabajadores	<p>Percepción de los incentivos</p> <p>Satisfacción con las remuneraciones.</p> <p>Grado de estabilidad</p>

Apéndice C. Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de nuestra empresa, para así mejorar un buen clima organizacional.

Instrucciones:

1. Responder de manera honesta.
2. El cuestionario es confidencial y anónimo.
3. Responder todos los enunciados, marcando una sola opción.

Escala de Valoración:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

Dimensión	Ítem	Pregunta	Valoración (1-5)
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	1	¿Te sientes comprometido con el éxito de la organización?	
	2	¿Tu superior te proporciona el apoyo necesario para superar obstáculos específicos que afectan tu desempeño laboral?	
	3	¿Consideras que la organización implementa mejoras continuas para realizar tu trabajo de manera efectiva y con regularidad?	
	4	¿Existe una relación de colaboración y comunicación efectiva en el equipo de trabajo, promoviendo un ambiente armonioso?	
	5	¿Tienes la oportunidad de interactuar de manera abierta y constructiva con personas de mayor jerarquía dentro de la organización?	
	6	¿Las normas y procedimientos establecidos en la organización son claras, accesibles y sirven como guías prácticas para realizar tu trabajo de manera eficiente?	
	7	¿Crees que las decisiones tomadas por la organización y sus líderes se basan en la colaboración de los empleados en todos los niveles jerárquicos?	
LIDERAZGO	8	¿Tienes la oportunidad de tomar decisiones en las áreas de tu responsabilidad, en función de tus competencias y el alcance de tu puesto?	
	9	¿Consideras que existen suficientes canales de comunicación que facilitan el intercambio de información entre tú y tu superior jerárquico?	

Dimensión	Ítem	Pregunta	Valoración (1-5)
	10	¿Sientes que tu líder motiva e inspira al equipo para alcanzar los objetivos organizacionales de manera efectiva?	
	11	¿Están claramente definidas las responsabilidades de tu puesto, lo que te permite conocer con precisión tus tareas y expectativas?	
	12	¿Las actividades que realizas en tu puesto permiten y favorecen el desarrollo de tus habilidades y competencias profesionales?	
	13	¿Cuentas con un sistema o proceso establecido para el seguimiento y control de las actividades de tu área, que te permita gestionar tu trabajo de manera eficiente?	
	14	¿Consideras que tu líder está disponible y dispuesto a brindarte apoyo cuando lo necesitas?	
MOTIVACIÓN	15	¿Consideras que existen oportunidades claras para progresar dentro de la organización, tanto en términos de desarrollo profesional como de crecimiento en tu puesto?	
	16	¿Sientes que la organización valora y reconoce tu desempeño de manera justa y constante, motivándote a seguir contribuyendo con tu mejor esfuerzo?	
	17	¿Te sientes reconocido y recompensado por tu esfuerzo y logros dentro de la empresa?	
	18	¿Consideras que el ambiente laboral en tu área te motiva a desempeñar tus tareas con entusiasmo y dedicación?	
	19	¿Sientes que tus esfuerzos y contribuciones son valorados por tus compañeros y superiores en la organización?	
	20	¿Crees que la empresa ofrece incentivos o beneficios que te motivan a rendir al máximo en tu puesto?	
	21	¿Sientes que las recompensas o incentivos ofrecidos por la empresa son suficientes para reconocer tu esfuerzo y motivarte a seguir dando lo mejor de ti?	

Nota. Adaptado por Paripacca (2024) del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Koys y Decottis, 1991).

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado(a) colaborador(a) de la empresa Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista – Juliaca, el presente cuestionario tiene como objetivo recabar información sobre la satisfacción laboral en nuestra empresa.

Instrucciones:

1. Responder de manera honesta.
2. El cuestionario es confidencial y anónimo.
3. Responder todos los enunciados, marcando una sola opción.

Escala de Valoración:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Indiferente
- 4: Satisfecho
- 5: Muy satisfecho

Dimensión	Ítem	Pregunta	Valoración (1-5)
CONDICIONES DE TRABAJO	1	¿Consideras que el espacio en tu área de trabajo es suficiente para moverte y realizar tus actividades con comodidad?	
	2	¿Estás conforme con las reglas y procedimientos establecidos en tu centro de trabajo para el desarrollo de tus actividades?	
	3	¿Te sientes cómodo en tu centro de trabajo, considerando los aspectos físicos y ergonómicos del lugar?	
	4	¿Consideras que los recursos tecnológicos disponibles en tu lugar de trabajo son suficientes y adecuados para cumplir con tus tareas?	
	5	¿Cómo evalúas la limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo en relación con tu bienestar y desempeño laboral?	
	6	¿Te parece adecuada la iluminación en tu lugar de trabajo para realizar tus tareas de manera eficiente y sin incomodidades?	
	7	¿Cómo percibes el ambiente de seguridad y prevención de riesgos en tu lugar de trabajo? ¿Te sientes protegido en todo momento?	
INTERACCIÓN DE LOS JEFES	8	¿Cómo te sientes respecto a tu relación laboral con tus superiores?	
	9	¿Cómo percibes el apoyo que recibes de tus superiores para realizar tus tareas?	
	10	¿Cómo valoras el reconocimiento que tus superiores dan a tu esfuerzo y desempeño?	
	11	¿Cómo consideras la claridad de la comunicación de tus superiores sobre tus responsabilidades y expectativas?	

Dimensión	Ítem	Pregunta	Valoración (1-5)
	12	¿Cómo valoras la manera en que tus superiores gestionan y resuelven los conflictos laborales?	
	13	¿Cómo te sientes respecto a la forma en que tus superiores promueven el trabajo en equipo dentro de tu área?	
	14	¿Cómo te sientes con las actividades de integración que organiza la empresa?	
BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES	15	¿Cómo te sientes respecto a la estabilidad laboral que te ofrece la institución?	
	16	¿Cómo te sientes respecto a las oportunidades de desarrollo profesional y carrera dentro de la organización?	
	17	¿Cómo te sientes respecto a los beneficios adicionales que la organización ofrece, como seguros o bonos?	
	18	¿Cómo te sientes respecto al equilibrio entre tu vida personal y tu trabajo dentro de la organización?	
	19	¿Cómo te sientes respecto a la carga de trabajo que se te asigna?	
	20	¿Cómo te sientes respecto a las condiciones de salud y seguridad en tu lugar de trabajo?	
	21	¿Cómo te sientes respecto al apoyo que recibes para tu bienestar emocional y psicológico en la empresa?	

Nota. Adaptado por Paripacca (2024) del Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Koys y Decottis, 1991).

Apéndice D. Validación de Instrumentos



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada: **Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024.**

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X						X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X						X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X				X	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial				12	35				4	45				8	40
Sumatoria Total				47					49					48	

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Angie Barrera Correa

Especialidad: MBA

DNI: 18157883

Nro. Celular: 948297608

Firma: *Angie Barrera C*

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:
Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo , 2024.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X				X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X				X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial				4	45				8	40				16	30
Sumatoria Total				49					48					46	

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Angie Barrera Correa

Especialidad: MBA

DNI.: 18157883

Nro. Celular: 948297608

Firma: *Angie Barrera C*

FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.				X					X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X					X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial				16	30				20	25				12	35
Sumatoria Total				46					45					47	

Observaciones:

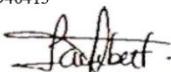
Nombres y Apellidos del Experto: Anhiela Alisandra Lambert Briceño

Especialidad: Mg.RR.HH

DNI: 45940413

Nro. Celular: 913 070 879

Firma:



Anhiela Alisandra Lambert Briceño
Mg. RR.HH.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024.

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Óptimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X				X						X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X					X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X				X						X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X				X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X				X						X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X					X						X
Sumatoria Parcial				20	30				28	15					50
Sumatoria Total				50					43						50

Observaciones:

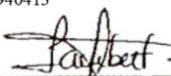
Nombres y Apellidos del Experto: Anhiela Alisandra Lambert Briceño

Especialidad: Mg.RR.HH

DNI: 45940413

Nro. Celular: 913 070 879

Firma:



Anhiela Alisandra Lambert Briceño
Mg. RR.HH.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
CLIMA ORGANIZACIONAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:
Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo , 2024.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					50					50					50
Sumatoria Total					50					50					50

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Roger Demetrio Reyna Segura

Especialidad: Lic. Estadística . Ms. Ingeniería de Sistemas Dr. (c) Administración

Docente Universidad Nacional de Trujillo

DNI: 18100767

Nro. Celular: 949364192

Firma:



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada:

Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024.

Instrucciones: Marque con una “X” según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo	5 = Mínimo
4 = Satisfactorio	4 = Poca
3 = Bueno	3 = Regular
2 = Regular	2 = Bastante
1 = Deficiente	1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					50					50					50
Sumatoria Total					50					50					50

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: Roger Demetrio Reyna Segura

Especialidad: Lic. Estadística . Ms. Ingeniería de Sistemas Dr. (c) Administración

Docente Universidad Nacional de Trujillo

DNI: 18100767

Nro. Celular: 949364192

Firma:



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
CLIMA ORGANIZACIONAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada: **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					50					50					50
Sumatoria Total					50					50					50

Observaciones: El instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado

Nombres y Apellidos del Experto: Eduardo Michael Parraga Baquerizo

Especialidad: Marketing

DNI: 42224886

Nro. Celular: 945990000

Firma:



**FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO PARA EL CUESTIONARIO DE
SATISFACCIÓN LABORAL**

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario de Investigación, debe elaborar su instrumento de medición; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos, la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de la investigación titulada: **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa AFOCAT Junín – Huancayo, 2024**

Instrucciones: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

PARA: Congruencia y claridad del instrumento	PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)
5 = Optimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente	5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte

Criterios de Evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
12. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.					X					X					X
13. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
14. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
15. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X					X
16. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
17. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
18. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X					X
19. El instrumento abarca las variables e indicadores.					X					X					X
20. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.					X					X					X
Sumatoria Parcial					50					50					50
Sumatoria Total					50					50					50

Observaciones: El instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado

Nombres y Apellidos del Experto: Eduardo Michael Parraga Baquerizo

Especialidad: Marketing

DNI: 42224886

Nro. Celular: 945990000

Firma:



Apéndice E. Solicitud de aplicación de los Instrumentos

SOLICITO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Señor:

William Raul Malpartida Reynoso

Presidente de la Asociación Fondo Contra Accidentes de Tránsito – AFOCAT JUNÍN

Jennifer Cano Puente, identificada con DNI N° 47155400, en mi calidad de asistente administrativo de la institución la cual usted preside, Ante Ud. respetuosamente expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de ADMINISTRACIÓN en la Universidad Continental, solicito a Ud. permiso para realizar el trabajo de investigación en su representada sobre **“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT JUNÍN – Huancayo, 2024”**; siendo el tipo de información a requerir: cantidad y datos de contacto del personal que labora para la empresa, entre otros que se le comunicará por anticipado; esto con el fin de optar el grado de Licenciado en Administración.

Para tal efecto, la suscrita se compromete en:

- ✓ No divulgar ni usar para fines personales la “Información Confidencial” que, con objeto de la relación o actividad académica, me fuera suministrada por parte de la Empresa.
- ✓ No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente o a través de cualquier medio de comunicación, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y
- ✓ No utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico

POR LO EXPUESTO:

Pido a usted acceder a mi petición.

Huancayo, 10 de setiembre de 2024



Jennifer Cano Puente
DNI N° 47155400

Apéndice F. Carta de Autorización del uso de Información



ASOCIACIÓN FONDO CONTRA ACCIDENTES DE TRANSITO

Decreto Ley N° 28839 - Partida Registral N° 11056521
Título N° 2006 - 00017338

Huancayo, 12 de setiembre del 2024

CARTA N° 096-2024-P-AFOCATJUNIN

Estimada:
Srta. Jennifer Ekaterina Cano Punte

Ciudad.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA: Solicitud de fecha 10/09/2024

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Asociación Fondo Contra Acciones de Tránsito de la Región Junín, AFOCAT JUNÍN y el mío propio.

Asimismo, en mérito al documento de la referencia, hacer de su conocimiento que mi representa autoriza a su persona realizar el trabajo de investigación sobre "**Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa AFOCAT JUNÍN – Huancayo, 2024**", con fines de la obtención de su título profesional en la Universidad Continental; por lo que, a partir de la fecha Ud. puede realizar las actividades relacionadas para tal fin y la publicación en caso correspondiera.

Se insta mantener la discreción que la situación amerita, respecto a la información que esta empresa le brindará.

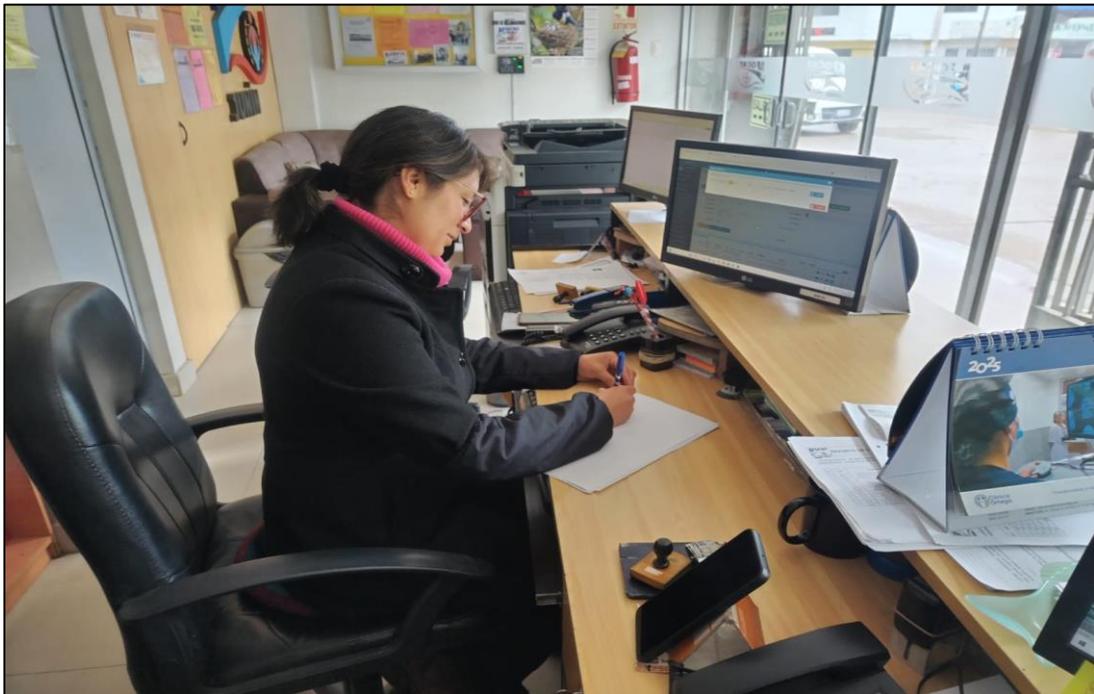
Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Apéndice G. Evidencias Fotográficas



Empresa a la cual se está realizando la investigación.



Aplicación de los instrumentos de investigación en la empresa Afocat Junín.



Aplicación de los instrumentos de investigación en la empresa Afocat Junín.



Aplicación de los instrumentos de investigación en la empresa Afocat Junín.