



EN LA UAP
TÚ ERES PARTE
DEL CAMBIO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMICA LIMA
S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. CESAR AUGUSTO HUAMAN GUTIERREZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR

MG. ENRIQUE PINCHI UGARTE

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Esta Tesis se la dedico en primer lugar a Dios y a mi Madre, que desde el cielo me dan fuerzas para seguir adelante y cumplir con este propósito.

A mi adorada esposa por su cariño, apoyo constante, comprensión y paciencia a lo largo de toda mi carrera para así culminar con éxito y cumplir esta meta.

A mi adorada hija quien ha sido mi mayor motivación e inspiración para no rendirme y ser un ejemplo de superación para ella.

A mi padre y hermanos quienes siempre me motivaron para seguir adelante y cumplir con esta meta.

RESUMEN

En la comprensión del tema se establece que la satisfacción laboral concierne a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador, sobre el ambiente interno y las condiciones de trabajo en el contexto local de la empresa. Lo cual es consistente con otros estudios que reportan la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral apreciándose que ambos constructos también son independientes entre sí. El estudio tuvo como objetivo general: Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021. Para lograr los hallazgos y supuestos teóricos se desarrolló una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, básica, correlacional y transversal. Se trabajó con 83 trabajadores de la empresa Cerámica Lima como participantes en el recojo de datos, utilizándose dos cuestionarios de escala ordinal para medir ambas variables. La investigación concluye que, en conformidad con el objetivo general, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,832$). Por tanto, la relación se da en forma directa en un nivel bueno con la satisfacción igualmente en un nivel bueno.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores.

ABSTRACT

In understanding the subject, it is established that job satisfaction concerns the subjective perception of the worker's work experiences, about the internal environment and working conditions in the local context of the company. This is consistent with other studies that report the relationship between the organizational climate and job satisfaction, appreciating that both constructs are also independent of each other. The general objective of the study was: To establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the company Ceramica Lima, San Juan de Lurigancho - 2021. To achieve the findings and theoretical assumptions, a quantitative methodology was developed, with a non-experimental design, basic, correlational and transversal. We worked with 83 workers from the Ceramica Lima company as participants in the data collection, using two ordinal scale questionnaires to measure both variables. The research concludes that, in accordance with the general objective, it was determined that there is a direct and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Ceramica Lima company, being significant = 0.00 (< 0.05) and high ($r=0.832$). Therefore, the relationship occurs directly at a good level with satisfaction also at a good level.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, workers.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.6 METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	11
1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación	11
1.6.2 Método y Diseño de Investigación	111
1.6.3 Población y Muestra de la Investigación	12
1.6.4 Técnica e Instrumentos de la Recolección de Datos	13
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.2. BASES TEÓRICAS	22
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	32

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	34
4.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	34
4.1.1 Estadística descriptiva	34
4.1.2 Prueba de hipótesis	38
4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	45
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	53
ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable clima organizacional	9
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción laboral	10
Tabla 3	Ficha Técnica: clima organizacional	14
Tabla 4	Ficha Técnica: satisfacción laboral	14
Tabla 5	Niveles de Clima Organizacional	34
Tabla 6	Distribución de los niveles de las dimensiones del Clima organizacional	35
Tabla 7	Niveles de Satisfacción Laboral	36
Tabla 8	Distribución de los niveles de las dimensiones de la Satisfacción laboral	37
Tabla 9	Prueba de hipótesis general	38
Tabla 10	Prueba de hipótesis específica 1	39
Tabla 11	Prueba de hipótesis específica 2	40
Tabla 12	Prueba de hipótesis específica 3	41
Tabla 13	Prueba de hipótesis específica 4	42
Tabla 14	Prueba de hipótesis específica 5	42
Tabla 15	Prueba de hipótesis específica 6	43
Tabla 16	Prueba de hipótesis específica 7	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Niveles de clima organizacional	34
Figura 2: Niveles de satisfacción laboral	36

INTRODUCCIÓN

La investigación muestra la importancia del clima organizacional considerándola un elemento clave junto a la satisfacción en el desarrollo empresarial, por tanto, se ha realizado una aproximación conceptual desde diferentes autores y especialistas en el tema, que ayuda a evidenciar la relación que se sustenta en las hipótesis de investigación respecto a los cambios organizacionales de la empresa Cerámica Lima. De igual modo, se exponen las diferentes herramientas que fueron empleadas para el diagnóstico y medición de las variables de estudio. Según lo expuesto se planteó como objetivo general establecer qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021. En esta perspectiva se presentan un conjunto de características analizadas estadísticamente que describen la organización distinguiéndola de otra relacionada a la satisfacción del personal que labora en la empresa.

En la comprensión del tema se establece que la satisfacción laboral concierne a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador, sobre el ambiente interno y las condiciones de trabajo en el contexto local de la empresa. Lo cual es consistente con otros estudios que reportan la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral apreciándose que ambos constructos también son independientes entre sí. Con el análisis descriptivo correlacional se aprecia los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa. Esto significa que los trabajadores puedan sentirse satisfechos por haberse implementado estrategias de cambio organizacional, lo cual requerirá seguramente en un futuro próximo mayores medidas organizacionales para reducir las diferencias percibidas y generar así espacios de apoyo en las diferentes áreas de trabajo debido a cada uno de los factores expuestos.

En el transcurso del desarrollo investigativo se pudo entender que el clima de una organización parte de la percepción y apreciación de los trabajadores con relación a diversos aspectos estructurales como son: el proceso, los procedimientos, relaciones entre personas y el espacio físico, entre otros, elementos clave capaces de transformar el desarrollo productivo de la organización. Así el estudio de las variables es novedoso dentro de la organización permitiendo medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes dando lugar a concepciones más sistémicas y holísticas de los fenómenos estudiados que ocurren en la organización. Para el logro de los objetivos y la contrastación de hipótesis se han realizada mediciones de las condiciones climáticas y la satisfacción del trabajo discutiéndose y poniendo en evidencia los descubrimientos que se ponen en evidencia los resultados y las conclusiones a la cual se ha logrado.

Para llevar a cabo el estudio se plantearon en capítulos tal como detalla a continuación: Capítulo I: Problema de investigación, que redacta al planteamiento del problema, formulación del problema, problema general y específicos, justificación, objetivos, hipótesis y metodología. Capítulo II: Marco teórico, que detalla a los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas y los términos básicos correspondientes. Capítulo III: Presentación, análisis e interpretación de resultados. Finalmente, se presentan la discusión, conclusiones, recomendaciones y fuentes de información juntamente con los anexos que conciernen.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El clima organizacional es un ambiente de convivencia social en la organización. A través de los sentidos las personas perciben si el clima es amigables, colaborativos o de otra forma pernicioso y destructivo. En tal sentido, el clima influye en la satisfacción del trabajador reflejándose ello en las prácticas de los miembros de la organización. En un estudio realizado en México por Chirinos, et al. (2018) a un grupo de trabajadores pertenecientes a una empresa privada señalaron que el clima organizacional era percibido como poco satisfactorio, lo que influye en el desempeño del trabajador en un 67% y encontrándose una relación significativa con la satisfacción del personal haciéndolo más productivo en su área de trabajo (p. 12).

La tendencia del estudio asume una concepción más integrada, holística y comprensiva de las organizaciones. Ello exige que las condiciones climáticas interactúen con la cultura, calidad de vida en el trabajo y con la satisfacción laboral. Como lo manifiesta Sánchez (2015) el clima organizacional, es “una característica holística e integrada por un conjunto de elementos percibidos y exteriorizados en el comportamiento de los miembros de una organización” (p. 10). De esta forma, las organizaciones influyen en los procesos brindando un valor positivo en el estado de ánimo y bienestar de los trabajadores en su trabajo. Por tanto, la construcción del buen clima es fundamental para crear un espacio de convivencia y desarrollo de las personas.

Entonces se afirmó, la influencia del ambiente de trabajo sobre la conducta y satisfacción de los miembros. Dueñas (2015) señaló al respecto “que el clima organizacional

en América Latina tuvo un descenso percibido en un 78,9% en relación al año 2014 y para el año siguiente alcanzó una disminución del 76,65%. La Organización Internacional para el Trabajo (2018) manifestó que cada día el trabajo informal sigue creciendo caracterizándose por condiciones laborales difíciles y desmedidas; aunque se prevé un crecimiento en la Región del 2% (p. 34). En relación a lo señalado, Chian et al. (2010) indicó que el clima organizacional representa la personalidad de la organización. El ambiente percibido al interior de la organización interactúa con los rasgos individuales para determinar una conducta que es influenciada por la situación total.

La Organización Info Capital Humano en el Perú (2019) informó que la realidad en el país proyecta un porcentaje del 76% declarando que los trabajadores que no se encuentran felices con su trabajo, un 20% manifiesta que el clima laboral no es bueno para el desarrollo personal. Un 19% señaló que el jefe no es un buen líder y un 10% reveló que la empresa no gratifica los logros. En relación a ello, el ambiente laboral representa la suma de factores físicos y sociales en todo el sistema. influenciando de manera directa en el comportamiento de los individuos en el ambiente. Se ha observado en la empresa Cerámica Lima ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho un ambiente difícil y arduo caracterizado según la percepción de sus miembros, en un entorno caracterizado por una falta de organización, falta de liderazgo, polémicas entre trabajadores, falta de reconocimiento y compromiso con las metas de la organización; provocando efectos en el bienestar de los trabajadores, originando ambigüedad, sobrecarga del rol y propensión al abandono; por lo tanto, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral. Conforme a lo mencionado anteriormente se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación Espacial

La empresa Cerámica Lima es una corporación ubicada en el distrito más grande de Lima Metropolitana dedicada al rubro de los cerámicos, sanitarios y pegamentos.

1.2.2 Delimitación Social

La población se conformó por 83 trabajadores de las áreas logística y, compras y ventas pertenecientes a la empresa Cerámica Lima ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho.

1.2.3 Delimitación Temporal

La investigación se realizará en los meses de abril a julio del año 2021.

1.2.4 Delimitación Conceptual

Clima organizacional: Patlán y Flores (2013) definió clima organizacional como “las características de del ambiente que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización” (p.2).

Satisfacción laboral: Palma (2004) define el concepto como “el estado interno del trabajador en relación a las características del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12).

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema Principal

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

1.3.2 Problemas Secundarios

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho - 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

1.4.2 Objetivos Específicos

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

Se relaciona significativamente el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

1.5.2 Hipótesis Secundarias

Se relaciona significativamente el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Se relaciona significativamente el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

1.5.3 Variables

1.5.3.1 Variable Independiente: Clima organizacional

Definición conceptual

Patlán (2013) definió clima organizacional como “las características de del ambiente que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización” (p.2)

Definición operacional

El clima organizacional se compone de las dimensiones sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.

1.5.3.2 Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Definición conceptual

Palma (2004) define el concepto como “el estado interno del trabajador en relación a las características del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12)

Definición operacional

La satisfacción laboral se compone de las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.

Tabla 1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Patlán (2013) definió clima organizacional como “las características de del ambiente que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización” (p.2)	El clima organizacional se compone de las dimensiones del sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	1,2,3,4
				Autonomía en el trabajo	5,6,7
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales	8,9,10
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11,12,13,14
				Consideración de directivos	15,16,17,18,19
			Sistema organizacional	Beneficios y recompensas	20,21,22,23
	Motivación y esfuerzo	24,25,26			
	Liderazgo de directivos	27,28,29			

Tabla 2

Operacionalización de variable satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	
Satisfacción laboral	Palma (2004) define el concepto como “el estado interno del trabajador en relación a las características del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12)	La satisfacción laboral se compone de las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.	Condiciones		
			físicas	y/o	1,13,21,28,32
			materiales		
			Beneficios		
			laborales	y/o	2,7,14,22
			Remunerativos		
			Políticas		7,8,15,17
			Administrativas		
			Relaciones		3,9,16,24
			Sociales		
Desarrollo			4,10,18,26,29,34		
Personal					
Desempeño	de		5,11,19,25,30,35		
Tareas					
Relación con la				6,12,20,27,31,36	
Autoridad					

1.6 METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

a. Tipo de Investigación

La investigación considera un estudio de tipo básica. De acuerdo a lo expuesto la investigación fundamenta sus hallazgos en las teorías y principios científico, validados y contrastados con los resultados alcanzados. Vara (2015) define investigación básica “como la profundización de los contenidos, lo que permite fundamentar el estudio, pero sin ocuparse de la solución, lo que implica una comprensión profunda del tema a investigar para alcanzar alternativas de solución” (p. 24).

b. Nivel de Investigación

Es un estudio de nivel correlacional, por lo tanto, busca demostrar estadísticamente el tipo de asociación que existe entre ambas variables analizadas. Varas (2015) indico respecto al nivel correlacional, que los estudios de este tipo buscan demostrar asociaciones en cada uno de sus componentes demostrando las particularidades en cada uno de los elementos que la conforman” (p. 87).

1.6.2 Método y Diseño de Investigación

a. Método de la Investigación

Es una investigación de enfoque cuantitativo. Varas (2015) señaló que los estudios cuantitativos establecen diferentes mecanismos de asociación con base numérica en su análisis respectivo” (p. 11).

b. Diseño de la Investigación

Se desarrollará un estudio de diseño no experimental, en tal sentido, no habrá manipulación premeditada ni intencional de la variable en estudio., basándose solo en la observación para la comprensión de la realidad, sin mediación de ningún tipo. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalaron que “estos diseños basan su análisis en la observación, sin que requiera manipulación intencional de la variable a medir” (p. 175).

1.6.3 Población y Muestra de la Investigación

a. Población

La población se constituirá de 83 trabajadores de las áreas de logística, compras y ventas pertenecientes a la empresa Cerámica Lima ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Al respecto, Varas (2015) definió el concepto de población como el total de elementos que comparten características en común” (p. 30).

b. Muestra

Se precisa que el estudio no tomó en cuenta ningún valor diferente a lo concertado para la población. Por tanto, la población fue igual a la muestra, apreciándose que existen las condiciones necesarias en cuanto al acceso y tamaño reducido de la muestra; por consiguiente, la población fue iguala pl a la muestra entendiéndose que no se realizará ningún tipo de muestreo para la selección de población. Hernández et al. (2014) señalaron que “la muestra es corresponde a una parte de la población con características y rasgos en común” (p. 150).

1.6.4 Técnica e Instrumentos de la Recolección de Datos

a. Técnicas

Se hizo uso de la técnica de la encuesta para recolectar los datos de ambas variables de estudio. Fidias (2013) señaló que la encuesta es “un recurso efectivo para recoger información basándose en las opiniones y creencias de los participantes” (p.11)

b. Instrumentos

Por otra parte, se hizo uso de un cuestionario de escala tipo Lickert, que en ambos casos son estandarizados, válidos y confiables. Sobre este último se realizó la validez de constructo aplicándose la prueba factorial exploratoria analizándose los componentes de la escala y la rotación del varimax según la prueba KMO consiguiéndose un valor de 0,941 y la prueba de esfericidad logró una significancia estadística = 0,000. La validez de contenido del cuestionario de satisfacción fue validada por expertos quienes declararon que el instrumento tiene suficiencia y consecuentemente es aplicable a la población a investigar. Por otra parte, los resultados de la prueba de confiabilidad del cuestionario Emco según la prueba estadística Alfa de Cronbach fue de 0,925; por lo que se afirmó que tiene una alta confiabilidad. En cuanto a los resultados de la prueba de confiabilidad para el cuestionario de satisfacción laboral de Palma según la prueba estadística Alfa de Cronbach fue de 0,813; por lo que se confirmó que también tiene una alta confiabilidad.

Tabla 3

Ficha Técnica: clima organizacional

Instrumento	Cuestionario Emco
Autores:	Gomez y Vicario (2010)
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo:	30 minutos.
Objetivo:	Medir el clima organizacional
Dimensiones que evalúa:	Sistema individual, interpersonal y organizacional
Categorías:	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.
Número de ítems:	29 ítems.

Nota: Emco.

Tabla 4

Ficha Técnica: satisfacción laboral

Instrumento	Cuestionario de satisfacción
Autores:	Sonia Palma (2009)
Administración:	Individual o colectiva.
Tiempo	30 minutos.
Objetivo	Medir la satisfacción laboral
Dimensiones que evalúa	Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas relación con la autoridad
Categorías	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
Número de ítems	36 ítems.

Nota: Palma.

1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la investigación

a. Justificación de la investigación

La riqueza del estudio también abarca la agudeza detallada en el análisis del problema, de tal forma que los resultados serán validados a través de las teorías expuestas confirmándose los supuestos que llevan a conformar o no las hipótesis de lo anteriormente señalado. Por consiguiente, el estudio brinda un conjunto de especificaciones teóricas que dan luces en el campo de la ciencia social respecto a cada aspecto tratado y analizado en la experiencia objetiva de la investigación. Desde un aspecto práctico, el estudio propone un conjunto de sugerencias y soluciones, que serán tomados como diagnóstico sostenido y argumentado basado en el planteamiento de problemas y objetivos que ayudarán a descubrir aquellos vínculos, nexos y funcionalidades al interior de la organización. Por tanto, el estudio permite examinar el bienestar personal de los trabajadores en el ambiente laboral y, consecuentemente se ofrecerán alternativas y posibilidades de acción que beneficiarán al buen desarrollo y conducción de la empresa en el marco de un clima positivo y favorable para la satisfacción de los trabajadores.

b. Importancia de la investigación

La investigación comenta la importancia del involucramiento profesional en el centro de trabajo, hecho que permite comprender las relaciones interpersonales y de satisfacción relacionadas al ambiente laboral que se gestiona en la empresa Celima. Para concretizar el estudio se fundamentará tomándose en cuenta teorías y principios científicos que servirán a la comprensión de la investigación. Por otro lado, la viabilidad de la investigación comprende la

disposición de recursos económicos, humanos y materiales que facilitan la ejecución del estudio. Es fundamental igualmente considerar que, el acceso a la información y el financiamiento ayudarán a cumplir con todos los objetivos planificados en la investigación.

c. Limitaciones

Las limitaciones fueron de tiempo debido al horario rotativo de los participantes. Asimismo, la investigación solo aplicará a la población de estudio, por tanto, no habrá representatividad aplicándose solo al contexto de estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

Pedraza, N. (2020) realizó el estudio titulado *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La muestra fue no probabilística conformada por 15 encuestados de ambos sectores. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados de opción múltiple en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados descriptivos indicaron en el 50% de los trabajadores perciben un buen clima organizacional asociado a la satisfacción intrínseca y extrínseca. También se mostró que el sistema de recompensa no contribuye con la satisfacción del trabajador, sin embargo, el 67% afirmó sentirse satisfecho. Respecto a los resultados inferenciales se determinó que los componentes afectos, estándares e identidad se asocian significativamente con la satisfacción intrínseca y extrínseca en los trabajadores de ambos sectores. La relación general alcanzó un $R=0,76$ con un valor de significancia de 0,000; lo que indica que el clima organizacional contribuye con una práctica de gestión del talento humano.

Tapia, X. (2019) realizó el estudio titulado *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Colegios Públicos del Municipio del Socorro*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La

muestra fue no probabilística conformada por 86 trabajadores. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados de opción múltiple en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron que la mayoría de encuestados considera que existe un clima de nivel medio en un 48,5%. Por otro lado, los trabajadores refirieron sentirse satisfechos en un 85%. En el análisis inferencial se determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral siendo alta y significativa (0,797/sig. =0,000). Respecto a las correlaciones en las dimensiones asociación entre apoyo al jefe y organización, recompensa, confort físico, control y presión, cohesión con la satisfacción laboral mostraron relaciones moderadas y significativas.

Montoya et al. (2017) realizó el estudio titulado *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La muestra fue probabilística conformada por 166 empleados en estratos de docencia y personal administrativo. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados de opción múltiple en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron que la mayoría de encuestados considera que existe un clima alto en un 73,5%. Por otro lado, la satisfacción fue variada, los docentes refirieron sentirse satisfechos en un 95% y los administrativos 90,6%, lo que determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral siendo moderada y significativa (0,487/sig. =0,000). Respecto a las correlaciones entre dimensiones

oscilaron entre 0,280 y 0,571 mostrando relaciones moderadas entre sí. Se correlacionaron las dimensiones autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación y supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y participación.

Pedraza, A. (2017) realizó el estudio titulado *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La muestra fue no probabilística conformada por 103 encuestados. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados de opción múltiple en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados respecto a las correlaciones entre dimensiones identidad, apoyo y ambiente de afecto alcanzaron un $R=0,69$ y significativa $p=0,000$; lo que indica que los elementos considerados influyen en el bienestar de los trabajadores de la organización.

García, et al. (2017) realizó el estudio titulado *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. Se recurrió a 255 empleados seleccionados de forma censal. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados de opción múltiple en cada uno de sus componentes, los cuales se encuentran validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados descriptivos señalaron una mayor tendencia en el componente

trabajo como reto. En tal sentido, los trabajadores perciben que el trabajo es de su agrado y coherente con las exigencias de la empresa. En cuanto a la satisfacción, se percibe como aceptable y la satisfacción intrínseca igualmente se percibe en el mismo nivel. Las correlaciones fueron altas entre las variables y sus dimensiones con un $R=0,739$ $R=0, R=0,573$ $R=0,460$ $R=0,858$.

A nivel nacional

Choquehuanca, C. (2020) realizó un estudio titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, fue de nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La población y la muestra fueron 101 trabajadores seleccionados mediante la técnica censal. Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios estructurados en cada uno de sus componentes, los cuales fueron validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados en cuanto al clima organizacional fueron percibidos como de acuerdo 56% y totalmente de acuerdo 33% y en cuanto a la variable satisfacción laboral la mayor tendencia se encontró como de acuerdo en un 63% y totalmente de acuerdo 28,6%. Los resultados inferenciales indicaron asociación estadística entre variables. (sig. =0,000).

Gutiérrez, G. (2018) realizó un estudio titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La población y la muestra fueron 50 enfermeras seleccionadas mediante la técnica censal,

utilizando como instrumentos dos cuestionarios estructurados en cada uno de sus componentes, los cuales fueron validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados en cuanto al clima organizacional fueron percibidos en un nivel alto 17,8% y un 53,6% señaló sentirse satisfechos. Los resultados inferenciales indicaron una relación baja y significativa. (0,223/sig. =0,000).

Quinteros, J. (2018) realizó un estudio titulado *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima*. Para el desarrollo del trayecto metodológico en cada uno de los aspectos trazados se consideró que el estudio fuera de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, de tipo básica y transversal. La población fueron 352 empleados cuya muestra probabilística fue 183 trabajadores, utilizando como instrumentos dos cuestionarios estructurados en cada uno de sus componentes, los cuales fueron validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron una relación significativa entre variables, lo que determinó comprender la relación entre las características del ambiente y su percepción de bienestar en la empresa aseguradora. También se estimó relaciones entre la autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales y satisfacción laboral mostrándose relaciones moderadas.

Carrasco, et al. (2017) realizó un estudio titulado *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C*. En el ámbito metodológico consideró diversos aspectos como el paradigma cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental, básica y transversal. La población fue igual a la muestra conformada por 40 trabajadores de la

empresa. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados en cada uno de sus componentes, los cuales fueron validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron un clima organizacional de nivel alto en un 65% y un nivel alto de satisfacción laboral del 64,3%. Los resultados inferenciales indicaron una relación moderada y significativa. (0,571/sig. =0,000). Autonomía y satisfacción laboral. (0,322/sig. =0,000). Grado de estructura y satisfacción laboral. (0,549/sig. =0,000). Recompensa y satisfacción laboral. (0,338/sig.=0,000). Consideración, recompensa y apoyo y satisfacción laboral. (0,661/sig. =0,000).

León, L. (2017) realizó un estudio titulado *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial San Miguel*. Para el desarrollo del metodológico en cada uno de los aspectos planificados se consideró que el estudio fuera de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel correlacional, de tipo básica y transversal. La población fue igual a la muestra conformada por 12 trabajadores del área de investigación. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios estructurados en cada uno de sus componentes, los cuales fueron validados y declarados confiables según el estadístico Alfa de Cronbach. Los resultados señalaron un clima organizacional de nivel alto en un 54% y un nivel alto de satisfacción laboral del 75%. Los resultados inferenciales indicaron una relación baja y significativa. (0,420/sig. =0,000).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

Un factor clave para un buen ambiente de trabajo es el clima organizacional, puesto que cada uno de los miembros aportan cualidades estando expuestos a

características estructurales comunes de la organización. Según Uribe (2014) el concepto refiere a las “percepciones e interpretaciones que tienen los trabajadores en relación al ambiente” (p. 12). De igual forma, Chiavenato (2009) indicó que “el clima organizacional es percibido por los miembros de la organización como una expresión propia que establece un conjunto de atributos o características que inciden en el comportamiento” (p.22). Carmouze (2012). manifiestan que el clima organizacional refiere a “una sucesión de características del ambiente que influyen en las conductas de los empleados al realizar el trabajo en cada una de sus estructuras” (p. 10). Patlán y Flores (2013) definió clima organizacional como “las características de del ambiente que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización” (p.2).

De acuerdo con estas definiciones, el clima organizacional tiene un efecto en la conducta de los miembros de una organización en aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales tanto formales e informales que impactan en las actitudes y motivación.

2.2.1. Importancia del clima organizacional

El clima organizacional influye en la motivación y rendimiento en el centro laboral. De acuerdo con ello, el trabajador discrimina si el clima de la empresa es positivo, grato y beneficioso, lo que contribuye con el rendimiento de la organización. La organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de éxito, lo que significa que los elementos que se presentan a su interior alcanzan un alto grado de percepción en cuanto a la función del trabajo, creatividad y participación en la estructuración organizacional. Sotelo, A y Figueroa, E. (2017) señalaron que el clima organizacional representa la imagen y personalidad de la empresa con mecanismos físicos y humanos.

En este orden de ideas, el clima organizacional describe a la empresa mostrando sus niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por el ejercicio del recurso humano. Por lo tanto, el clima de la organización es un constructo que nace de la percepción y apreciación de los empleados con relación a componentes estructurales de tipo procesal y procedimental. Desde un enfoque sistémico el clima organizacional aporta a la cultura con su funcionamiento asegurando su perpetuidad. Esto conlleva que el clima organizacional constituya un elemento que también influya en el éxito del cambio cultural y sobre todo en la participación comprometida y responsable de todo el personal.

2.2.3. Teoría de las relaciones humanas del clima organizacional

Chiavenato (2009) señaló que las organizaciones son sistemas que desempeñan distintas funciones de forma sistemática desdeñando el modelo mecanicista a favor de la autorrealización desde el punto de vista humanístico. La teoría contribuye en el cumplimiento de propósitos propuestos y la misión de la organización. La organización es un ente social orientada a alcanzar objetivos comunes. Por tanto, el capital humano representa el motor productivo de las organizaciones que permiten a sus trabajadores sentirse satisfechos en sus puestos de trabajo. Por otra parte, citó Ramos y Gómez (2007) sobre este enfoque que el clima organizacional a través de su más connotado representante Elton Mayo hizo énfasis señalando que el hombre social se basa en sus expectativas, en su autonomía, en la confianza entre personas y en la dinámica de grupo. El enfoque da importancia a las personas y a los grupos en la administración.

2.2.4. Teoría estructuralista del clima organizacional

En el enfoque estructuralista Lévi-Strauss (2007) señaló que las organizaciones coexisten con otras organizaciones en el que las personas desempeñan variados roles. También considerado enfoque múltiple entre la organización formal y las relaciones sociales, en tal sentido combina ambos tipos de organizaciones, es decir entre la formal y la informal. Gómez (2010, citando a Lévi-Strauss), señaló que el estructuralismo se concibe como un ente social grande y complejo, integrada por muchos grupos sociales. La teoría de las relaciones humanas desatendió las relaciones formales atendiendo mayormente las relaciones informales. La teoría se caracteriza por asociar las relaciones formales e informales dentro y fuera de la organización. Se desarrolla un análisis interorganizacional en razón de las siguientes características:

- Se concibe al hombre como un hombre organizacional.
- Hace énfasis en las personas y en el ambiente en la estructura organizacional.
- Presenta un enfoque de sistema abierto.
- La administración tiene un carácter sociológico organizacional y múltiple.
- El trabajador es un ser social por naturaleza intercambiando diversos roles en su desempeño organizacional.
- Es motivo de interés la eficacia y la eficiencia.

2.2.5. Dimensiones del clima organizacional

Patlán y Flores (2013) indicó los siguientes componentes:

Sistema individual: el componente hace referencia a los elementos de satisfacción y autonomía enfatizando un conjunto de características que son percibidas a nivel individual en el trabajador.

La importancia de este componente envuelve el reconocimiento de los trabajadores por el trabajo realizado, lo que origina un ambiente laboral donde el trabajador se siente en libertad de elegir y decidir con autonomía produciendo satisfacción en el trabajador.

Sistema interpersonal: el componente hace referencia al ámbito de interrelación interpersonal del trabajador en sus elementos: relaciones sociales, unión y apoyo entre los miembros de la organización.

Las características de este componente inciden en el valor de las relaciones interpersonales lo que produce un ambiente de compromiso y familiaridad entre los trabajadores favoreciendo la unión, compromiso e integración ayudando a crear el trabajo en equipo.

Sistema organizacional: el componente hace referencia a la jerarquía organizativa de la organización en sus elementos: consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo y, liderazgo de directivos. (p. 6)

En este sentido, el componente denota el grado de percepción que tienen los trabajadores en cuanto apoyo y atención que reciben del jefe inmediato en alusión a los sistemas de comunicación y sus diferentes formas como el buen trato, el respeto, amabilidad, etc consiguiendo ser percibido como un ambiente humanista. Por otro lado, el trabajador estima y/o valora la retribución que recibe del superior causando satisfacción personal en el trabajador debido al reconocimiento que recibe en forma de

estímulos, recompensas, etc. De otra forma, los trabajadores se sienten motivados y comprometidos con su trabajo debido al aliento que reciben de la organización y al mismo tiempo es alentado por el superior ejerciendo un liderazgo que es percibido por los trabajadores.

2.2.6. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un tema neurálgico que incide en el crecimiento y desarrollo de toda organización. En tal sentido, los niveles de productividad y calidad concilian con la satisfacción del recurso humano, lo que significa que se debe buscar el bienestar del trabajador a fin de lograr un trabajo de calidad.

2.2.7. Definición de satisfacción laboral

El concepto no es nada nuevo en la era contemporánea, según Martínez (2009) el concepto hace referencia a “una respuesta emocional positiva del trabajador. En esta perspectiva el concepto representa un constructo unidimensional que implica que el trabajador manifiesta su agrado o desagrado sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores” (p. 22). Palma (2004) define el concepto como “el estado interno del trabajador en relación a las características del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12). El trabajo hace que el trabajador se sienta contento en todos los aspectos del centro laboral causando efectos positivos por el trabajo que realiza, lo que influye en el desempeño y eficiencia en la organización. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2016) mencionó que “la satisfacción describe la combinación entre un buen ambiente y las interacciones positivas que se desarrollan a su interior” (p. 2) Judge et al. (2000) define el concepto como “una respuesta emocional positiva que resulta de la valoración del individuo sobre su trabajo” (p. 23) Martínez (2009) manifestó que “la

satisfacción laboral “cubre las necesidades personales lográndose resultados aceptables como recompensa por el trabajo efectuado” (p.22)

El concepto es un tema de interés en la relación a las actitudes positivas que tienen el trabajador en relación a las condiciones de trabajo. La satisfacción revela la subjetividad del trabajador que se ajustan a la performance emocional que proyecta indicadores tangibles y observables, manifestando en los empleados un sentimiento de bienestar haciéndoles sentirse bien y mejor. En vista de lo anterior, el contexto laboral describe cualidades y atributos del ambiente que influyen en las actitudes y expectativas del trabajador y viceversa.

2.2.8. Importancia de la satisfacción en la organización

La satisfacción laboral aporta significativamente a la calidad y eficiencia en cada uno de los elementos de la organización. En términos generales Zayas (2015) señaló que “el entorno social-laboral determina la imagen y personalidad de la organización, concretamente determina un efecto positivo en la reducción del absentismo y una mayor retención del personal” (p. 34). Las conductas de los trabajadores no son ajenas al clima de la organización, por lo tanto, al interior se modelan actitudes y expectativas laborales que consecuentemente influyen positivamente en la triada satisfacción-desempeño esfuerzo. La satisfacción del trabajador, por tanto, representa una respuesta afectiva emocional que incide en una respuesta evaluativa que puede ser positiva o negativa en relación al ambiente de trabajo. La satisfacción implica consiguientemente un alto desempeño mejorando la productividad en la organización.

2.2.9. Determinantes de la satisfacción laboral

Diversos autores como Sánchez J, Aguirre M, Martínez P. (2012) y Reverter, et al. (2012) señalaron que esta variable es un constructo multidimensional:

- Motivación intrínseca
- Diversidad y cantidad de trabajo.
- Oportunidades para aprender.
- Probabilidades de alcanzar el éxito.
- Retribución monetaria.
- Entorno.
- Equidad.
- Liderazgo.
- Reconocimiento por el superior.
- Condiciones físicas del trabajo.
- Estilo de dirección.

2.2.10. Teoría de satisfacción laboral

El modelo teórico de Lawler (citado por Sánchez, 2014) se relacionó al ámbito laboral dirigiéndose a la comprensión del recurso humano a nivel motivacional. Al respecto señaló “las expectativas y recompensa ambas producen satisfacción en el trabajo. Por tanto, la recompensa es la compensación por el rendimiento del trabajo realizado, de tal forma que alcanza satisfacción el trabajador” (p. 3). De acuerdo a la teoría, la realidad de la recompensa en términos de remuneración cuando es adecuada produce satisfacción por el trabajo realizado. Es por ello, que el reconocimiento tiene un efecto positivo con lo que se consigue mayor motivación y bienestar en el ambiente laboral. El reconocimiento en tal sentido se da en términos de ascenso, remuneración

económica, el valor verbal o físico de parte del superior hacia el trabajador entre otras formas, producen una mayor productividad y bienestar en la persona que trabaja. Se puede afirmar que, la satisfacción o insatisfacción en sus distintos niveles se deberá a la recompensa que recibe el trabajador, en consecuencia, se vierten dos proposiciones, la primera que refiere a una recompensa por el trabajo realizado entonces el trabajador logra un estado de satisfacción y inversa que indica que al no haber una remuneración adecuada se produce insatisfacción, al ser considerada inadecuada por el trabajo realizado.

2.2.11. Dimensiones de la variable satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral según Palma (2004) se descompone en los siguientes elementos:

a. Condiciones Físicas y/o materiales: está relacionado con el lugar y entorno en cuanto a la distribución del espacio, la ubicación de los trabajadores, iluminación, sonido, y herramientas donde se desarrollan las actividades de trabajo. (p. 33)

b. Beneficios Laborales: se enfoca no solo al factor económico, también hace referencia a los incentivos que tienen que ver con los permisos, los premios y reconocimientos por el servicio prestado en la organización. (p.33).

Robbins (2004) en relación al concepto señaló que el sistema de remuneraciones debe ser manejado con un salario justo caracterizado por el cumplimiento de promesas laborales y otros beneficios como son: la motivación, relaciones interpersonales horizontales jefe-trabajador, etc; lo que repercute en forma positiva en la organización. (p.44).

Ruiz et al. (2015) en cuanto al salario manifestó que el incremento y los bonos de desempeño de tipo económico influyen en un buen clima laboral reflejándose en la productividad constituyendo en un incentivo para los colaboradores (p.56).

c. Políticas Administrativas: no debe haber una polarización entre las políticas administrativas y la productividad, por el contrario, debe ser una herramienta que debe determinar la satisfacción de los trabajadores e influenciar en los procesos organizacionales. (p.45)

d. Relaciones Sociales: es importante este factor debido a las mejoras en las relaciones e interacciones entre trabajadores. De igual modo fomenta una relación horizontal con el jefe que es muy significativa para el éxito de la organización. (p.34)

Según Robbins (1999) señaló que las relaciones sociales cuando son positivas influyen en las condiciones y en el ambiente laboral produciendo satisfacción en el trabajo. (p.67).

Chiavenato (2000) señaló que las relaciones sociales cuando son adecuadas incrementan la confianza, el interés y la comunicación entre sus miembros sobre el entorno laboral. (p.66).

e. Desarrollo personal: se enfoca en el talento humano en su reconocimiento trascendiendo con los valores y principios de la organización. (p.34).

Silvera (2016) señaló al respecto que el desarrollo personal afianza las relaciones al interior de la organización, sobre todo para la consecución de los objetivos laborales y personales propuestos en su labor y tarea profesional. (p. 22)

Asimismo, Robbins citado en Herrera (2004) indicó que los trabajadores requieren cumplir sus metas, lo que admite que el trabajador efectúe una mejor aportación y desempeño en la organización. (p.78).

f. Desempeño de Tareas: enfocan las actividades dirigidas al logro de los objetivos organizacionales, lo que conlleva a un bienestar y a sentirse a gusto con el trabajo.

g. Relación con la Autoridad: enfoca el desarrollo de una comunicación, aunque formal; y otra que genera confianza e interés mutuo que influyen en la calidad de las relaciones humanas con el empleador. (p. 35).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Actitud positiva: tendencia dirigida en la experiencia laboral en el cargo ejercido en la organización.

Capital humano: comprende al ser humano en su totalidad en sus competencias, habilidades y competencias.

Clima: conjunto de características relacionadas y que condicionan el entorno.

Clima organizacional: conjunto de percepciones referente al ambiente que hace referencia a políticas, procedimientos y practicas organizacionales en su forma formal e informal.

Cultura organizacional: representa el conjunto de creencias, prácticas, interacciones, percepciones y metas relacionadas con la organización.

Expectativas: es el sentimiento de esperanza con ánimo optimista frente a un objetivo.

Productividad: representa un aumento del valor económico y la eficiencia en el trabajo.

Recompensa: compensación o reconocimiento sobre condiciones contextuales.

Satisfacción: estado psicológico que hace referencia a una necesidad cubierta del trabajador produciéndole bienestar y una actitud que resulta positiva en el trabajo.

Satisfacción intrínseca: está conexo con las prestaciones, el salario, las tareas del puesto respecto al trabajo que efectúan en la organización.

Trabajo: actividad relacionada con la actividad humana en términos de acciones y estrategias que se derivan del empleo.

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

4.1.1 Estadística descriptiva

Tabla 5

Niveles de Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	53	63.9%
Regular	20	24.1%
Malo	10	12.0%
	83	100,00

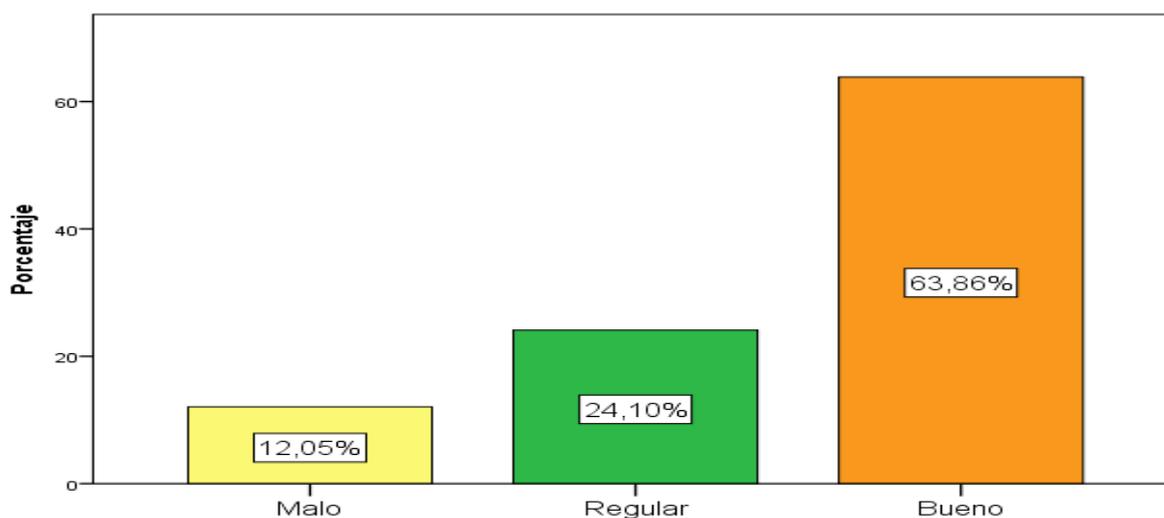


Figura 1: Niveles de clima organizacional

Según el análisis descriptivo de los niveles del clima organizacional se encontró en un nivel bueno 63.9% (53) en un nivel regular 24.1% (20) y malo 12.0% (10).

Tabla 6:

Distribución de los niveles de las dimensiones del Clima organizacional

	Malo		Regular		Bueno	
	ni	%	ni	%	ni	%
Sistema individual	10	12.0%	28	33.7%	45	54.3%
Sistema interpersonal	11	13.3%	20	24.1%	52	62.7%
Sistema organizacional	13	15.7%	16	19.3%	54	65.1%

Según el análisis descriptivo muestra los niveles de las del clima organizacional según las dimensiones: en la dimensión sistema individual el 54.3% (45) tienen un nivel bueno, el 33.7% (28) nivel regular y 12.0% (10) nivel malo. En la dimensión sistema interpersonal el 62.7% (52) presentan un nivel bueno, el 24.1% (20) nivel regular y 13.3% (11) nivel malo. En la dimensión sistema organizacional el 65.1% (54) presentan un nivel bueno, el 19.3% (16) regular y el 15.7% (13) nivel malo.

Tabla 7

Niveles de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	54	65.06%
Regular	22	26.51%
Malo	7	8.43%
	83	100,00

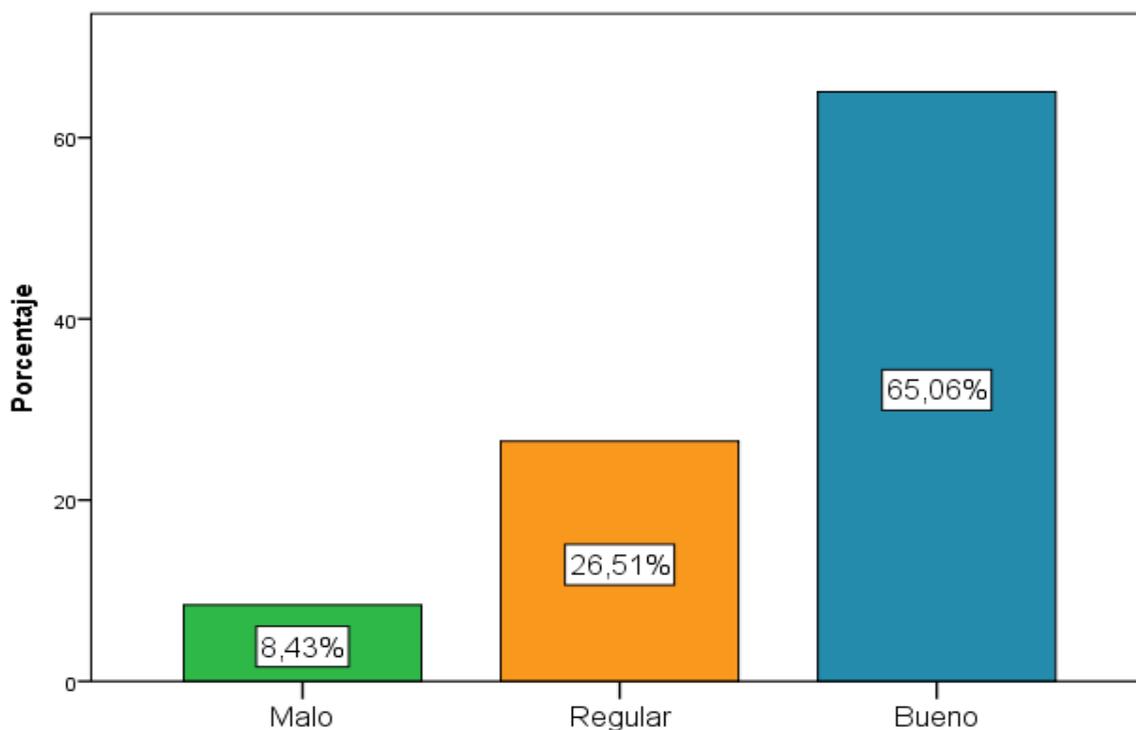


Figura 2: Niveles de satisfacción laboral

Según el análisis descriptivo de los niveles de la satisfacción laboral se encontró en un nivel bueno 65.06% (54), en un nivel regular 26.51% (22) y malo 8.43% (7).

Tabla 8

Distribución de los niveles de las dimensiones de la Satisfacción laboral

	Malo		Regular		Bueno	
	ni	%	ni	%	ni	%
Condiciones físicas y/o materiales	11	13.3%	14	16.9%	58	69.9%
Beneficios laborales y/o remunerativos	9	10.8%	19	22.9%	55	66.3%
Políticas administrativas	10	12.0%	28	33.7%	45	54.2%
Relaciones sociales	8	9.6%	25	30.1%	50	60.2%
Desarrollo personal	8	9.6%	17	20.5%	58	69.9%
Desempeño de tareas	11	13.3%	20	24.1%	52	62.7%
Relación con la autoridad	11	13.3%	22	26.5%	50	60.2%

Según el análisis descriptivo muestra los niveles de las del clima organizacional según las dimensiones: en la dimensión condiciones físicas y/o materiales el 69.9% (58) tienen un nivel bueno, el 16.9% (14) nivel regular y 13.3% (11) nivel malo. En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos el 66.3% (55) presentan un nivel bueno, el 22.9% (19) nivel regular y 10.8% (9) nivel malo. En la dimensión políticas administrativas el 54.2% (45) presentan un nivel bueno, el 33.7% (28) regular y el 12.0% (10) nivel malo. En la dimensión relaciones sociales el 60.2% (50) presentan un nivel bueno, el 30.1% (25) regular y el 9.6% (8) nivel malo. En la dimensión desarrollo personal el 69.9% (58) presentan un nivel bueno, el 20.5% (17) regular y el 9.6% (8) nivel malo. En la dimensión desempeño de tareas el 62.7% (52) presentan un nivel bueno, el 24.1% (20) regular y el 13.3% (11) nivel malo; y en

la dimensión relación con la autoridad el 60.2% (50) presentan un nivel bueno, el 26.5% (22) regular y el 13.3% (11) nivel malo.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

			Satisfacción laboral
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,832**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,832 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 (< 0,05). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Hipótesis específicas

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 1

		condiciones físicas y/o materiales	
Rho de Spearman	Clima	Coefficiente de correlación	0,801 ^{**}
	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,801 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 (< 0,05). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 2

			Beneficios laborales y/o remunerativas
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,788**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,788 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 (< 0,05). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 3

			Políticas administrativas
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,692**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
N			83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación moderada entre variables 0,692 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 ($< 0,05$). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 4

			Relaciones sociales
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,721**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,721 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 ($< 0,05$). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 5

			Desarrollo personal
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,811**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,811 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 ($< 0,05$). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 6

		Desempeño de tareas	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,714**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,714 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 ($< 0,05$). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de

Lurigancho – 2021.

H0: No se relaciona significativamente el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

H1: Se relaciona significativamente el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 7

		Relación con la autoridad	
Rho de	Clima organizacional	Coeficiente de	0,849**
Spearman		correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Según el análisis estadístico se demostró que existe relación alta entre variables 0,849 habiéndose realizado la prueba pertinente con el estadístico de correlación de Spearman; siendo significativa la relación consiguiéndose un valor de significancia = 0,00 (< 0,05). Por lo tanto, se determinó que: existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.

4.2 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La investigación muestra la importancia del clima organizacional considerándola un elemento clave junto a la satisfacción en el desarrollo empresarial, por tanto, se ha realizado una aproximación conceptual desde diferentes autores y especialistas en el tema, que ayuda a evidenciar la relación que se sustenta en las hipótesis de investigación respecto a los cambios organizacionales de la empresa Cerámica Lima. Según lo expuesto se planteó como objetivo general establecer qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021. En esta perspectiva se establece que la satisfacción laboral concierne a la percepción subjetiva de las experiencias laborales del trabajador, sobre el ambiente interno y las condiciones de trabajo en el contexto local de la empresa.

Cabe indicar en la afirmación de Sánchez (2015) que el clima organizacional es “una característica holística e integrada por un conjunto de elementos percibidos y exteriorizados en el comportamiento de los miembros de una organización” (p. 10). De esta forma, las organizaciones influyen en los procesos brindando un valor positivo en el estado de ánimo y bienestar de los trabajadores en su trabajo. Por tanto, la construcción del buen clima es fundamental para crear un espacio de convivencia y desarrollo de las personas. La investigación tuvo similitud en lo encontrado por Tapia, X. (2019) concluyendo que la mayoría de encuestados considera que existe un clima de nivel medio en un 48,5%. Por otro lado, los trabajadores refirieron sentirse satisfechos en un 85%. En el análisis inferencial se determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral siendo alta y significativa (0,797/sig. =0,000). Respecto a las correlaciones en las dimensiones asociación entre apoyo al jefe y organización, recompensa, confort físico, control y presión, cohesión con la satisfacción laboral mostraron relaciones moderadas y significativas.

Por otra parte, Montoya et al. (2017) encontró en su estudio que existe un clima alto en un 73,5%. Por otro lado, la satisfacción fue variada, los docentes refirieron sentirse satisfechos en un 95% y los administrativos 90,6%, lo que determinó que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral siendo moderada y significativa ($0,487/\text{sig.} = 0,000$). Respecto a las correlaciones entre dimensiones oscilaron entre 0,280 y 0,571 mostrando relaciones moderadas entre sí. Se correlacionaron las dimensiones autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad, innovación y supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca y participación. Del mismo modo Choquehuanca, C. (2020) encontró resultados similares encontrando que el clima organizacional fue percibido como de acuerdo 56% y totalmente de acuerdo 33% y en cuanto a la variable satisfacción laboral la mayor tendencia se encontró como de acuerdo en un 63% y totalmente de acuerdo 28,6%. Los resultados inferenciales indicaron asociación estadística entre variables. ($\text{sig.} = 0,000$). En tales consideraciones se establece que el clima de una organización parte de la percepción y apreciación de los trabajadores con relación a diversos aspectos estructurales como son: el proceso, los procedimientos, relaciones entre personas y el espacio físico, entre otros, elementos clave capaces de transformar el desarrollo productivo de la organización. Así el estudio de las variables es novedoso dentro de la organización permitiendo medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes dando lugar a concepciones más sistémicas y holísticas de los fenómenos estudiados que ocurren en la organización. Lo señalado se reafirma igualmente en lo encontrado por Carrasco, et al. (2017) quienes indicaron que existe una relación moderada y significativa. ($0,571/\text{sig.} = 0,000$). Autonomía y satisfacción laboral. ($0,322/\text{sig.} = 0,000$). Grado de estructura y satisfacción laboral. ($0,549/\text{sig.} = 0,000$). Recompensa y satisfacción laboral. ($0,338/\text{sig.} = 0,000$). Consideración, recompensa y apoyo y satisfacción laboral. ($0,661/\text{sig.} = 0,000$).

En el transcurso del desarrollo investigativo se pudo entender que el clima de una organización parte de la percepción y apreciación de los trabajadores con relación a diversos aspectos estructurales como son: el proceso, los procedimientos, relaciones entre personas y el espacio físico, entre otros, elementos clave capaces de transformar el desarrollo productivo de la organización. Así el estudio de las variables es novedoso dentro de la organización permitiendo medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes dando lugar a concepciones más sistémicas y holísticas de los fenómenos estudiados. Al respecto, Martínez (2009) indicó que la satisfacción implica que el trabajador manifiesta su agrado o desagrado sobre las actitudes y comportamientos de los trabajadores” (p. 22). Palma (2004) lo expresa como el estado interno del trabajador en relación a las características del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12). Por consiguiente, es importante que el trabajador se sienta contento en todos los aspectos del centro laboral causando efectos positivos por el trabajo que realiza, lo que influye en el desempeño y eficiencia en la organización. La Organización Internacional del Trabajo (2016) mencionó que “la satisfacción describe la combinación entre un buen ambiente y las interacciones positivas que se desarrollan a su interior” (p. 2). Es vital por consiguiente que, la subjetividad del trabajador se ajuste a su performance emocional proyectando de esta forma indicadores tangibles y observables, manifestando así los empleados un sentimiento de bienestar haciéndoles sintiéndose a gusto, bien y cada vez mejor. Es así que, el entorno social-laboral determina la imagen y personalidad de la organización, concretamente determina un efecto positivo en la reducción del absentismo y una mayor retención del personal. Ello comprende por tanto, que las conductas de los trabajadores no sean ajenas al clima de la organización, por lo tanto, al interior se modelan actitudes y expectativas laborales que consecuentemente influyen positivamente en la triada satisfacción-desempeño esfuerzo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo general, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,832$). Por tanto, la relación se da en forma directa en un nivel bueno con la satisfacción igualmente en un nivel bueno.

SEGUNDA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 1, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,801$).

TERCERA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 2, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,788$).

CUARTA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 3, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y moderada ($r=0,692$).

QUINTA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 4, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y las

relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,721$).

SEXTA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 5, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,811$).

SÉPTIMA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 6, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,714$).

OCTAVA: Según el análisis efectuado en conformidad con el objetivo específico 7, se determinó que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho, siendo significativa = 0,00 ($< 0,05$) y alta ($r=0,849$).

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda a los administrador y personal a cargo continuar con las estrategias de intervención aplicadas en la empresa Cerámica Lima establecidas en la programación a efectos de mejorar las puntuaciones y hacer las mejoras correspondientes en los diferentes aspectos que conforman el clima organizacional.

SEGUNDA: Se recomienda a los trabajadores afanar con mayor autonomía y capacidad de decisión sumando esfuerzos en las mejoras ante las circunstancias y condiciones de trabajo, abriendo la posibilidad de mejorar su satisfacción y convirtiendo la gestión en una más eficiente de la cual son parte y aporte como recurso humano en la organización.

TERCERA: Se recomienda a los trabajadores valorar el progreso y las condiciones de mejora de la empresa, en tal sentido la motivación impulsará un mayor beneficio para la organización y el compromiso influenciando en la productividad afectando en consecuencia positivamente la calidad de trabajo en la organización.

CUARTA: A todo el personal de la empresa compartir una misma visión en la cultura organizacional, estableciendo prácticas sociales y estilos de liderazgo que conlleven a influenciar en la capacidad de resolver problemas, para dar paso a una nueva realidad en la cual el capital humano articule e influencie en la productividad de la organización.

QUINTA: Es importante promover principios, normas y costumbres, es decir, abarcar aquellos cánones instituidos de valores y visiones compartidas, a fin de asumir nuevos retos en un entorno evolutivo generado por el estímulo interno y de las condiciones del ambiente para alcanzar los nuevos objetivos y metas de la organización.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Carmouze Y. (2012). *Clima organizacional En Universidad Médica de Sancti Spíritus 2008-2009*. Editorial Académica Española.
- Carrasco, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores Administrativos en la Constructora Río Bravo S.A.C.* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Chian, D. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, E. (2009). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Chirinos, F. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista de la escuela de administración y negocios*, 1(84), 45-49. [http://www.scielo.org.co/pdf/ ean/n84/0120-8160-ean-8400043](http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-8400043).
- Choquehuanca, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao*. LLAMKASUN. <http://llamkasun.unat.edu.pe/index.php/revista/issue/view/2>
- Dueñas, F. (2015). *Estudio de Clima Laboral en América Latina 2015 [INFOGRAFÍA]*. <https://blog.acsendo.com/estudio-clima-laboral-america-latina-2015infografia/>
- García, R, Hernández, T, González, E y Polo, S. (2017). *Asociación del clima organizacional y la satisfacción laboral en empresas de servicios*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*. https://www.theibfr.com/download/riaf/2017_riaf/riaf_v10n1_2017/RIAF-V10N1-2017-4.pdf
- Gómez, P. (2010). Claude Lévi-Strauss: vida, obra y legado de un antropólogo centenario. *Gazeta de Antropología*, 26 (1). <http://hdl.handle.net/10481/6770>

- Gutiérrez, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima* [Tesis de Maestría, Universidad Norbert Wiener].
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Educación.
- Herrera, J y Sánchez, I. (2015). Satisfacción laboral en trabajadores del ipn. Un análisis estructural. *Ra Ximhai*, 8(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46125172009>.
- Judge, T., Locke, E. y Durham, C. (1997). The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*, 19(1), 151-188.
- León, L. (2017). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la Municipalidad Provincial San Miguel* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte].
- Lévi-S. (2007). *Antropología estructural*. Paidós: España.
- Martínez, G. (2009). *Formación y orientación laboral GS 2007*. [https:// ebookcentral.proquest.com](https://ebookcentral.proquest.com).
- Montoya, P. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Revista de Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Organización Internacional para el Trabajo (2018). *Panorama Laboral 2015* [Archivo PDF]. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---rolima/documents/publication/wcms_435169.pdf
- Organización Info Capital Humano en el Perú (2019). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. [https://www. infocapitalhumano. pe/ recursos](https://www.infocapitalhumano.pe/recursos) -

humanos/noticias-y-movidas/satisfaccionlaboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/

- Palma, S. (2004). *Manual escala de satisfacción laboral*. [https:// es.scribd.com/doc/186070052/manual-escala-de-satisfacción laboral](https://es.scribd.com/doc/186070052/manual-escala-de-satisfaccion-laboral)
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23. [.https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191](https://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191)
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://dx.doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Patlán, C. y Flores, D. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 20(12), 145-159. www.cienciaytrabajo.cl
- Quinteros, J. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Ramos, G y Gómez, M. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, XIII (34),309-314.[https://www .redalyc.org/articulo.oa?id=849/84934052](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=849/84934052)
- Reverter, C. (2012). Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de economía*, 2(35), 9-16. <https://www.elsevier.es/enrevista-cuadernos-economia-329-pdf-X0210026612536041>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
- Ruiz, et al. (2015). *Clima, satisfacción y violencia en ambientes laborales*. España: EAE
- Sánchez J, Aguirre M, Martínez P. (2012). *Clima Organizacional*. Madrid: EAE.

- Sánchez-Sellero, M., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. & Sánchez-Sellero, F. (2014). Características organizacionales de la satisfacción laboral en España. *Revista de Administração de Empresas*, 54(5), 537-547. <https://doi.org/10.1590/S0034-759020140507>
- Sánchez, J. (2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional en la Dirección Provincial del Banco de Comercio de Crédito y Comercio*. Universidad de Holguín.
- Silvera, A. (2016). *Gestión y Clima Organizacional*. Sello Editorial Corunimaricana.
- Sotelo, A y Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4981/498154006021>
- Tapia, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Colegios Públicos del Municipio del Socorro* [Tesis de Maestría, Universidad Libre, Colombia]
- Uribe, J. (2016). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Manual Moderno.
- Vara, A. (2015). *¿Cómo evaluar la rigurosidad científica de las tesis doctorales?* Fondo editorial USMP.
- Zayas, P., Báez, R., Zayas, J. & Hernández, M. (2015). Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Militar Nueva Granada* (2). <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>.

ANEXOS

Matriz de consistencia

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMICA LIMA, SAN JUAN DE LURIGANCHO– 2021”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Diseño: no experimental Tipo de estudio: básico Enfoque: cuantitativo Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?	Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.	Se relaciona significativamente el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?	Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.	Se relaciona significativamente el clima organizacional y condiciones físicas y/o materiales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.	

<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional y políticas administrativas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional y relaciones sociales en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	
	<p>Establecer qué relación existe entre el</p>		

<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional y desarrollo personal en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>Establecer qué relación existe entre el clima organizacional desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional desempeño de tareas en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021?</p>	<p>Establecer qué relación existe entre el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	<p>Se relaciona significativamente el clima organizacional y relación con la autoridad en los trabajadores de la empresa Cerámica Lima, San Juan de Lurigancho – 2021.</p>	

Matriz de operacionalización de las variables
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMICA LIMA,
SAN JUAN DE LURIGANCHO– 2021”

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Patlán (2013) definió clima organizacional como “las características de del ambiente que influyen en el comportamiento de los miembros de una organización” (p.2)	El clima organizacional se compone de las dimensiones sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	1,2,3,4
				Autonomía en el trabajo	5,6,7
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales	8,9,10
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11,12,13,14
				Consideración de directivos	15,16,17,18,19
			Sistema organizacional	Beneficios y recompensas	20,21,22,23
				Motivación y esfuerzo	24,25,26
				Liderazgo de directivos	27,28,29
			Satisfacción laboral	Palma (2004) define el concepto como “el estado interno del trabajador en relación a las características	La satisfacción laboral se compone de las dimensiones condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o Políticas
Beneficios laborales y/o Remunerativos	2,7,14,22				
Políticas	7,8,15,17				

	del entorno y a los escenarios de trabajo” (p.12)	remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad evaluados a través de un cuestionario en los niveles bueno, regular y malo.	Administrativas		
			Relaciones Sociales		3,9,16,24
			Desarrollo Personal		4,10,18,26,29,34
			Desempeño de Tareas		5,11,19,25,30,35
			Relación con la Autoridad		6,12,20,27,31,36

INSTRUMENTOS

CLIMA ORGANIZACIONAL

N.º	Ítems	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	siempre
		1	2	3	4	5
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.					
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.					
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
7	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.					
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos.					
9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.					
10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
13	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
15	El director trata a su personal de la manera más humana posible.					
16	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.					
17	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.					
18	El jefe trata con indiferencia a su personal.					
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.					
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.					
21	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.					
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.					
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.					
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.					
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					
27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.					
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.					
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización					

SATISFACCION LABORAL

N.º	ítems	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	siempre
		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo(s)					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en si trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentario					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi(s)jefe(s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ortega Muñoz Carlos
 1.2. Grado académico: Magister en Administración
 1.3. Cargo e institución donde labora: UNMSM
 1.4. Título de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMI LIMA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2021
 1.5. Autor del instrumento: César Augusto Huamán Gutiérrez
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Clima Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL (PROMEDIO)						100%

Lugar y fecha Lima 15 de diciembre 2021

VALORACIÓN CUANTITATIVA 100%
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD Aplicable

Posfirma

DNI

CAGH
10198265

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ortega Muñoz Carlos
 1.2. Grado académico: Magister en administración
 1.3. Cargo e institución donde labora: UNMSM
 1.4. Título de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMI LIMA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2021
 1.5. Autor del instrumento: César Augusto Huamán Gutiérrez
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						100%
TOTAL (PROMEDIO)						100%

Lugar y fecha Lima 18 diciembre 2021

VALORACIÓN CUANTITATIVA 100%
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD Aplicable


 Posfirma
 DNI 10196265

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

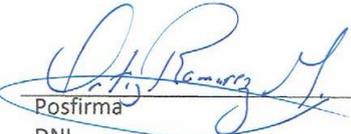
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Ortiz Ramirez Michael Florencio
 1.2. Grado académico: MBA en Dirección de Empresas
 1.3. Cargo e institución donde labora: Industrias San Miguel
 1.4. Título de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMI LIMA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2021
 1.5. Autor del instrumento: César Augusto Huamán Gutiérrez
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Satisfacción Laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					95%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%
SUB TOTAL						95%
TOTAL (PROMEDIO)						95%

Lugar y fecha Lima 15 de diciembre 2021

VALORACIÓN CUANTITATIVA 95%
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD Duplicable


 Posfirma
 DNI

Anexo 02: FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramirez Michael Florencio
 1.2. Grado académico: MBA en Dirección de Empresas
 1.3. Cargo e institución donde labora: Industrias San Miguel
 1.4. Título de investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMI LIMA S.A, SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2021
 1.5. Autor del instrumento: César Augusto Huamán Gutiérrez
 1.6. Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7. Nombre del instrumento: Clima Organizacional

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/ CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					95%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos y del tema de estudio.					95%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables					95%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%
SUB TOTAL						95%
TOTAL (PROMEDIO)						95%

 Lugar y fecha Lima 15 de diciembre 2021

 VALORACIÓN CUANTITATIVA 95%
 VALORACIÓN CUALITATIVA
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD Duplicable

 Posfirma
 DNI



CONSTANCIA DE AUTORIZACION

La empresa CERAMICA LIMA S.A. CON RUC: 20101026001 en el rubro de la elaboración de CERAMICO REFRACTARIO hace constar que:

BACHILLER – CESAR AUGUSTO HUAMAN GUTIERREZ

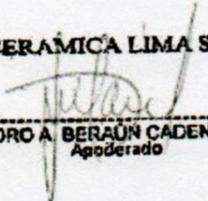
Ha aplicado una encuesta de forma presencial en nuestras instalaciones ubicado en la dirección AV. SANTA ROSA 1300 en el distrito de SAN JUAN DE LURIGANCHO, la cual es una planta de producción, para el cumplimiento de su investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CERAMICA LIMA S.A. – SAN JUAN DE LURIGANCHO” para obtener el título profesional ADMINISTRACION DE EMPRESA.

Se expide la presente constancia para fines que los interesados estimen conveniente.

LIMA 11, ABRIL, 2022

CERAMICA LIMA S.A.


PEDRO A. BERAÚN CADENILLAS
Apoderado

