



**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE  
GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA  
PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**Autoras:**

**Bach. Bohorquez Araujo, Rubi Nora**

**<https://orcid.org/0000-0002-7144-7614>**

**Bach. Cristobal Mansilla, Jasmin Yesenia**

**<https://orcid.org/0000-0003-3924-6879>**

**Asesora:**

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa**

**<https://orcid.org/0000-0003-4528-6420>**

**Línea de Investigación:**

**Comunicación y Desarrollo Humano**

**Pimentel – Perú**

**2023**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE  
GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR,  
2022**

**Aprobación del jurado:**

---

**Bach. Bohorquez Araujo, Rubi Nora  
Autora**

---

**Bach. Cristobal Mansilla, Jasmin Yesenia  
Autora**

---

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa  
Asesora**

---

**Mg. Uriol Castillo, Gaudy Teresa  
Presidenta**

---

**Dra. Garcia Clavo, Nila  
Secretaria**

---

**Mg. Puicon Llontop, Victor Enrique  
Vocal**



**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos egresadas del Programa de Estudios de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autoras del trabajo titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022**

El texto de nuestro trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informamos que la investigación cumple con ser inédita, original y auténtica.

En virtud de lo antes mencionado, firmamos:

Bohórquez Araujo, Rubí Nora	DNI: 47867667	
Cristobal Mansilla, Jasmin Yesenia	DNI: 60792312	

Pimentel, 03 de febrero del 2023

## **Dedicatoria**

A Dios por acompañarme, guiarme y protegerme día a día.

A mis amados padres; Nora, Augusto y Zenón; por su amor, paciencia, esfuerzo, consejos y oraciones que han permitido que pueda lograr mi meta.

Y a mis hermanos; Harry, Henry y Alexei; por su cariño y constante apoyo en el desarrollo de mi carrera profesional.

**Rubí Nora**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mis padres por demostrarme siempre su apoyo incondicional y haberme formado con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis abuelos que desde el cielo me iluminan para seguir adelante.

**Jasmin Yesenia**

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios, por darnos la capacidad, la oportunidad y los medios para lograr una de nuestras metas en el campo profesional.

Agradecemos a la Universidad Señor de Sipán y a nuestra asesora Mg. Gaudy Uriol por orientarnos y encaminarnos en todo el proceso de licenciatura.

**Rubí Nora**

**Jasmin Yesenia**

## Resumen

El estudio de investigación planteó como objetivo general analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

La metodología de investigación se basó en un estudio transversal cualitativo – descriptivo, a la vez es un diseño no experimental, ya que resulta imposible manipular variables.

La muestra universal fue de 100 colaboradores, quienes proporcionaron la información correspondiente para la realización del estudio a través de la encuesta de clima organizacional (EDCO) de Acero Yussef y la escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma Castillo.

Los resultados mostraron que mientras el clima organizacional sea mejor, la satisfacción laboral será mayor debido a que el colaborador se siente valorado, identificado, fidelizado y perteneciente a su organización.

También se mostró que los colaboradores se sienten dentro de un buen clima organizacional al percibir una relación horizontal con sus superiores, evidenciado en un ítem del cuestionario donde el 41% de la población se encuentra en total acuerdo en que el jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo y un 40% se encuentra de acuerdo.

Por último, se identificó que los colaboradores se sienten bien en su espacio de trabajo, lo cual quiere decir que la organización no solo se preocupa por un buen clima organizacional sino también por brindar un buen ambiente físico según los resultados obtenidos en la dimensión de condiciones físicas y/o materiales.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, gestión humana, empresa, relación.

## **Abstract**

The general objective of this research study is to analyze the impact of Organizational Climate on Job Satisfaction of employees in the Human Resources area of a private company in Magdalena del Mar in 2022.

The research methodology was a cross-sectional descriptive study developed based on the qualitative methodological perspective study, at the same time it is a non-experimental design, since it is impossible to manipulate variables.

The universal sample consisted of 100 collaborators, who provided the corresponding information to carry out the study through the organizational climate survey (EDCO) of Acero Yussef and the job satisfaction scale SL - SPC of Sonia Palma Castillo.

The results showed that as organizational climate improves, so does job satisfaction because the collaborator feels valued, identified, appreciated, and belonging to its organization.

It was also shown that the collaborators feel in a good organizational climate by perceiving a horizontal relationship with their superiors, evidenced through an item of the questionnaire where 41% of the population said they were in total agreement with the statement that the boss creates an atmosphere of trust in the working group and 40% said they agreed.

Finally, it was identified that collaborators feel good in their workspace, which means that the organization not only cares about a good organizational climate but also about providing a good physical environment according to the results obtained in the dimension of physical conditions and/or materials.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, collaborator, human resource management, company, relationship.

## Índice

Aprobación del jurado.....	ii
Declaración jurada de originalidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1</b> Realidad Problemática.....	11
<b>1.2</b> Trabajos previos.....	13
<b>1.3</b> Teorías relacionadas al tema.....	22
<b>1.4</b> Formulación del Problema.....	31
<b>1.5</b> Justificación e importancia del estudio.....	31
<b>1.6</b> Hipótesis.....	32
<b>1.7</b> Objetivos.....	34
<b>1.7.1</b> Objetivo General.....	34
<b>1.7.2</b> Objetivos específicos.....	34
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
<b>2.1</b> Tipo y Diseño de Investigación.....	35
<b>2.2</b> Población y Muestra.....	36
<b>2.3</b> Variables y Operacionalización.....	36
<b>2.4</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	37
<b>2.4.1</b> Confiabilidad de los instrumentos.....	37
<b>2.4.2</b> Validación de los instrumentos.....	38
<b>2.5</b> Procedimiento de análisis de datos.....	38
<b>2.6</b> Criterios éticos.....	39
<b>2.7</b> Criterios de Rigor Científico.....	40
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1</b> Resultados en Tablas y Figuras.....	41
<b>3.2</b> Discusión de resultados.....	69
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>76</b>
<b>4.1</b> Conclusiones.....	76
<b>4.2</b> Recomendaciones.....	76
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>78</b>



ANEXOS... .....88

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, es importante saber que para que una empresa pueda funcionar bien, los colaboradores deben tener un adecuado clima organizacional, así como sentir que el ambiente donde trabajan es confortable y sobre todo que realizando su trabajo se sientan bien con ellos mismos y se sientan bien dentro de la organización; si no fuera así, probablemente terminarían dejando la organización. Mantener un buen clima organizacional es una necesidad importante dentro cualquier organización ya sean públicas o privadas. En el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar se pudo apreciar que había satisfacción laboral entre los colaboradores y sus jefes inmediatos. A la vez, que el jefe creaba en el grupo de trabajo un ambiente de confianza y que sus grupos de trabajo no los hacían sentir incómodos. Por ello, en esta investigación se ha querido analizar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del departamento de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en el año 2022, con los resultados que se han obtenido mediante el análisis realizado a partir de los instrumentos aplicados se ha logrado identificar que cuando el clima organizacional sea mejor, la satisfacción laboral será mayor debido a que el colaborador se siente valorado, identificado, fidelizado y perteneciente a su organización. Las investigaciones revisadas y referencias nos ayudan a comprender mejor las variables “clima laboral” y “satisfacción laboral”, así como la importancia de su estudio dentro de las organizaciones.

## **1.1 Realidad Problemática**

En la actualidad, se suele pasar más tiempo activo en el trabajo que en los propios hogares; este tiempo implica que se tenga que convivir con compañeros y superiores. Y como en toda convivencia, se deben establecer diferentes normas para tener un lugar de trabajo sano y llevadero. Según Moncayo, Alvarado, Soto (2015), en la tendencia de mejora continua de la gestión de los recursos humanos, el clima organizacional se define como el marco primario que conecta los procesos laborales entre jefes y subordinados. Además, el clima organizacional evalúa los procesos que influyen en el comportamiento organizacional y posibilita realizar cambios en las conductas y actitudes de las personas involucradas. Incluso, existen algunas herramientas de evaluación diseñadas para explorar las razones del comportamiento e incluso pudiendo permitir que los colaboradores puedan plantear sus propias soluciones frente a distintos conflictos que se susciten dentro del ambiente laboral.

Por otro lado, Galicia, García y Hernandez (2015), en su investigación indican que muchas empresas no le dan la suficiente importancia y responsabilidad a la cultura organizacional y la satisfacción laboral, se cree que estos temas necesitan ser atendidos, ya que puede generar molestia al colaborador y al ambiente de trabajo, pudiendo afectar su confort profesional y personal. El restar importancia no genera integración en una empresa ni fidelidad del colaborador. Un colaborador comprometido es de gran valor para la empresa.

En el artículo de Hospinal, Sandro (2013), los estudios realizados a nivel nacional muestran una estrecha relación entre la satisfacción laboral y los factores esenciales. Según una encuesta nacional, las condiciones laborales autoritarias son comunes, por lo tanto, la insatisfacción laboral es alta, el 50% se basa principalmente en transacciones con colegas y el 47% recibe una compensación socioeconómica baja, el 66% no son reconocidos mientras el otro 66% cree en que

el jefe inmediato no los incentiva, por último, el 73% ve una rotación de personal constante como una señal del aumento de la ansiedad laboral.

Cabe resaltar, que se necesita tener un clima organizacional saludable, porque el lugar y el ambiente donde un trabajador se desenvuelve pueden ser un vínculo o un obstáculo para un buen rendimiento y por ende, un buen funcionamiento de la organización en su conjunto, así mismo, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes lo integran (Soberanes Rivas & De la Fuente Islas, 2009). Es decir, si el colaborador cuenta con un clima organizacional saludable, probablemente tenga la sensación de pertenencia en la organización, ejerciendo sus labores de manera satisfactoria. Sin embargo, si ocurre lo contrario, y el colaborador no cuenta con un clima organizacional saludable, es probable que sienta desmotivación y no se halle en las funciones que realiza, ocasionando baja productividad en sus labores.

Así mismo, las nuevas tendencias del clima organizacional muestran su impacto en los trabajadores y en su comportamiento, tales como el ausentismo, la rotación, el acoso, la violencia, entre otros (Corichi García, Hernández Gracia, & García Velázquez, 2013). Por lo tanto, actualmente las tendencias que generan insatisfacción en el trabajador, adicionando las ya mencionadas es no sentir la estabilidad laboral dentro de la organización.

Se entiende entonces que cada persona tiene una percepción diferente del entorno donde trabaja, y esto influye en la percepción del comportamiento de los individuos dentro de su organización, especialmente en su compromiso. El apego a una organización no solo es lealtad, implica contribuir activamente al logro que se traza la organización. El compromiso con la organización representa una actitud de trabajo que va más allá de la satisfacción laboral, ya que se aplica no solo al trabajo, sino a toda la organización. (Hellriegel & Slocum, 2009). Tal vez si en ocasiones no existe rotación del personal no es por su satisfacción laboral sino por el compromiso previo existente.

Por tanto, la cultura organizacional y la satisfacción laboral mejoran muchos aspectos. De esta manera, se entiende que estas dos variables están relacionadas con el éxito de la organización y forman parte del comportamiento organizacional, cabe mencionar que estas variables son fundamentales para identificar el comportamiento del personal en una organización. (García Solarte, Mónica, 2009). Se puede decir entonces, que existe una necesidad clara por identificar dentro de los centros laborales que tan bien está el clima organizacional y si este influye en la satisfacción laboral de sus colaboradores ya que según lo mencionado existen posibilidades de potenciar al capital humano en sus organizaciones. Y es en base a ello que se ha visto importante analizar la Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en una empresa privada de Magdalena del Mar.

## **1.2 Trabajos previos**

Medina (2017) “Clima Organizacional y satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”, ubicado en el estado de Zulia – Venezuela. El objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los concesionarios de camiones del Municipio San Francisco del Estado de Zulia. Para recolectar la información se utilizó un cuestionario de clima organizacional de treinta y tres ítems y para la satisfacción laboral de veintiún ítems, se estructuró según la modalidad Likert con 5 opciones de respuesta, fue validado por 5 expertos y se determinó la confiabilidad mediante la fórmula Alpha de Cronbach dando un 0,85 para clima organizacional y un 0,91 para satisfacción laboral siendo confiable para su aplicación. La correlación se calculó mediante la prueba de Pearson dando como resultado 0,857. La investigación concluye en que existe una correlación positiva y que a mejor clima organizacional, mayor satisfacción laboral habrá en los colaboradores.

Rosales (2020) “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Área Administrativa del GAD Provincial de Cotopaxi” ubicado el estado de Ambato – Ecuador. El objetivo principal fue analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del GAD región administrativa de la provincia de Cotopaxi. El diseño de investigación es descriptivo, exploratorio y correlacional. La población conformada por el personal administrativo del GAD del gobierno provincial de Cotopaxi es de 202 servidores públicos. Sus instrumentos fueron la escala CL-SPC desarrollada por la psicóloga Sonia Palma Carrillo. Este es un instrumento desarrollado por tecnología Likert, un total de 50 investigaciones examinaron las variables del clima laboral, de acuerdo a las normas técnicas establecidas. La puntuación de esta variable es de 1 a 5 puntos, con una puntuación total máximo de 250 puntos y un puntaje total de 50 puntos para cada factor y para las variables de Satisfacción Laboral el instrumento fue la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall. El Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide la Satisfacción Organizacional es de 0,875 lo que indica que la consistencia del instrumento es aceptable, por lo que los resultados mostraran un alto nivel de fiabilidad y el Alfa de Cronbach del instrumento de evaluación que mide el Clima Organizacional es de 0,961, lo que indica una alta consistencia del instrumento por lo que los resultados tienen un alto grado de confiabilidad. Como conclusión “Sí existe una influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi”, por lo tanto, el clima organizacional debe ser el adecuado en todos los aspectos para que la satisfacción de los empleados se mantenga en un nivel óptimo y así el desempeño de la institución sea eficiente”.

Wilches (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia” ubicado en Bogotá – Colombia. El objetivo principal fue determinar como el

clima organizacional afecta en la satisfacción laboral de una empresa minería Texas Colombia. Para la investigación propuesta se ha identificado la entrevista como una técnica favorable para analizar el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral, realizada instrumentalmente con la ayuda de una guía diseñada específicamente para obtener información del contexto en estudio. Se concluye que es necesario trabajar la planificación estratégica en la empresa, con el involucramiento de todos los niveles, ya que son los colaboradores quienes conocen el entorno y las situaciones que se manifiestan desde su rol. Es por tanto que la participación es un elemento clave para fomentar una mejor planificación y el desarrollo continuo del clima laboral positivo que repercute positivamente en la autonomía, el compromiso, la motivación y el desarrollo profesional de todos los colaboradores.

Montoya (2017) “Satisfacción laboral y su relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán. Donde el estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional. La población de estudio fue de 166 trabajadores. Se aplicó un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes y el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 para Clima Organizacional. Los resultados fueron un 91% de administrativos y un 95% de docentes refirieron sentirse satisfechos. El 73% de administrativos y el 80% de docentes perciben un alto nivel de clima organizacional. La correlación entre la puntuación general del clima organizacional y la satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto para docentes ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) y para los administrativos ( $r = 0,468$ ;  $p < 0,001$ ). Se concluyó que las percepciones de un alto clima organizacional se asociaron a un mayor nivel de satisfacción laboral.

Peralta (2017) “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada” ubicado en La Paz – Bolivia. El objetivo general es vincular los aspectos intermedios del clima organizacional y los factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada. El instrumento para medir el Clima Organizacional fue el cuestionario de análisis de clima organizacional del Hospital Regional de Talca, diseñado por Miguel Bustamante, Judith del Pilar Hernández y Loretto Alejandra Yáñez, de la Universidad de Talca, en Chile. Se obtuvo el coeficiente de confiabilidad alfa de Crombach para las 14 dimensiones involucradas, lográndose una confiabilidad global del 75%. Para medir la segunda variable, la Satisfacción laboral, se utiliza el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, creada por Meliá y Peiró, de la Universidad de Valencia. Muestra un Alfa alto, de 0,925, lo que indica que la herramienta es muy confiable para medir la Satisfacción Laboral requerida. En conclusión, luego del análisis de los resultados, fue posible determinar en qué medida existe el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Clínica Regional de la Caja de Salud de la Banca Privada, cumpliendo el objetivo general de la investigación.

Barrera (2021) “Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma – Junín 2021” El objetivo de la presente investigación es establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. La población estuvo conformada por 60 colaboradores del instituto entre 33 y 64 años. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Palma con Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman mientras que el cuestionario de Satisfacción Laboral de Ruiz y Zavaleta se analizó con los métodos Alfa de Cronbach y el programa de SPSS. Se concluyó que existe insatisfacción entre las variables, lo que indica una falta de armonía institucional.



Saltos (2019) “Evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa “Victor Antonio Moreno Mosquera”, 2017”. El objetivo del presente estudio fue identificar diferencias significativas respecto a la evaluación del desempeño docente entre los participantes y no participantes del Programa de Segunda Especialidad en Didáctica de la Educación Primaria en las instituciones públicas pertenecientes a la UGEL N° 01, año 2019. Este trabajo de investigación fue descriptivo comparativo. La población estuvo conformada por 72 docentes del nivel primario en instituciones públicas, pertenecientes a la UGEL N° 01 de Lima Metropolitana. Sus instrumentos para desarrollar fueron ficha de observación de clase, instrumento de recogida de datos, la cual estuvo conformada por 26 ítems de respuesta única en una escala de Likert, su diseño se hizo teniendo en cuenta el Marco de Buen Desempeño Docente (MBDD). Concluyendo que los resultados encontrados evidenciaron diferencias significativas en el desempeño docente en ambos grupos comparados. Asimismo, se demostró que existen diferencias entre los dos dominios. Preparación para el aprendizaje y enseñanza para los estudiantes.

Crisanta (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018”. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, 2018. Esta investigación utilizó un diseño de investigación transversal, no experimental, correlacional debido a que se determinó la relación que existía entre la variable dependiente y la independiente. El instrumento utilizado constó de 18 preguntas basadas en las variables de estudio antes mencionadas para comprender mejor la problemática del Hospital Público de Lambayeque. El cuestionario fue compilado de acuerdo con la operacionalización de la investigación. La confiabilidad se determinó mediante el análisis estadístico utilizando la fiabilidad Alfa de Cronbach, que comprobó el nivel de fiabilidad del

instrumento desde el punto de vista estadístico y la confiabilidad se determinó mediante el análisis estadístico utilizando la fiabilidad Alfa de Cronbach, que arrojó 0,883. La muestra fue de 42 personas. Teniendo como conclusión que si existe una relación moderada (0,539) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Hospital Provincial Docente Belén, se deduce que a mejor clima organizacional se incrementará la satisfacción laboral.

Montoya (2018) “Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo” Trujillo – Perú. La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de colaboradores de una institución pública del distrito de Trujillo. Se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Los participantes fueron 248 auxiliares jurisdiccionales de dicha entidad con edades entre el rango de edad de 22 y 57 años. Se utilizaron los cuestionarios de Clima Laboral de Koys y Decottis y de Satisfacción Laboral de Melia y Peiro. Reportaron como resultado una relación directa entre el clima y la satisfacción laboral en los colaboradores.

Chuquipoma, Mendo (2017) “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús – 2017” Cajamarca – Perú. El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores. Tiene un diseño no experimental, descriptivo correlacional. Se emplearon guías de observación y cuestionarios, utilizando la encuesta como técnica. Para determinar la fiabilidad del cuestionario que arroja un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.961 para la encuesta de la variable Clima Organizacional y 0.964 para la encuesta de la variable de Satisfacción Laboral, indicando alta confiabilidad del cuestionario. La muestra cuenta con un total de 80 trabajadores. Se concluye que existe una relación muy significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Jesús, esto nos demuestra que el clima

organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel adecuado de satisfacción de los colaboradores dentro de la Municipalidad; por tal motivo se concluye que existe una relación positiva entre ambas variables.

Fernandez y Mundaca (2021) “Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral 2021” Lima – Perú. El objetivo general fue determinar la relación entre dos variables; clima organizacional y satisfacción laboral, en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral. La metodología fue un enfoque cuantitativo; no experimental de tipo transversal y de nivel descriptivo – correlacional. La muestra estuvo conformada por 89 agentes de seguridad de la empresa. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia Palma (2005), los cuales fueron modificados previa evaluación a juicio de expertos. Los resultados demostraron que, sí existe una correlación moderada entre clima organizacional y satisfacción laboral, concluyendo que a mayor clima organizacional, el nivel de satisfacción laboral será mayor.

Conde (2020) “Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020” La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en 311 teleoperadores. El tipo de investigación fue aplicada, descriptiva y correlacional, no experimental de corte transversal, se utilizaron las escalas de Sonia Palma C, escala de CL -SPC y escala de SL – SPC, los resultados mostraron que existe una correlación positiva y significativa entre las variables principales, así mismo, el clima laboral se relaciona de forma positiva con las dimensiones de satisfacción laboral, igual ocurre en satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral, finalmente en la comparación con satisfacción laboral según sexo no existen diferencias significativas, por otro lado comparado con edad tampoco se encontraron diferencias.

Campos (2020) “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima – 2018”. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y transversal. El diseño es no experimental. La población de estudio está formada por 112 enfermeros asistenciales que trabajan en cinco departamentos del instituto. Sus instrumentos para desarrollar el clima organizacional fue el Cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA) y la Escala de Satisfacción Laboral (SL - SPC), de Sonia Palma. Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, cuando el clima organizacional se aproxima a la mejora, la mayoría considera que hay satisfacción laboral; y cuando el clima organizacional es saludable la mayoría percibe la satisfacción laboral positiva.

Chávez (2019) “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud 2018”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud 2018. Esta investigación utilizó para su propósito un diseño no experimental de correlación recolectando información a lo largo del tiempo, utilizando la encuesta de Clima Organizacional EDCO realizado por Acero Yussef y la encuesta de Satisfacción Laboral del Minsa, ambos con escala de Likert, proporcionando información sobre la relación entre las variables de estudio en sus distintas dimensiones. La muestra fue de 90 enfermeras. Se concluye con la hipótesis que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal médico de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Finalmente, la conclusión fue que al brindar condiciones adecuadas para garantizar la seguridad y

salud de los trabajadores, comunicación asertiva entre gerentes, jefes y personal va a generar impacto en su clima organizacional.

Guzmán (2018) “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global” Lima – Perú. Tuvo como objetivo evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en un contexto global. El estudio fue de tipo transversal, no experimental, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 15 personas. Para las variables de clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo, que contiene un total de 50 preguntas con 5 opciones para cada cuestionario de clima organizacional y para el cuestionario de satisfacción laboral plantea un total de 5 opciones por cada una de las 36 preguntas. Se concluye que en base a los resultados obtenidos podemos observar que el clima organizacional no cumple con los requisitos, esto se debe a la satisfacción laboral que además no cumple con los requisitos de una empresa de carga internacional. Por lo tanto, se puede ver que la presencia del clima organizacional correcta tiene un impacto positivo o negativo en el colaborador de la empresa de carga internacional.

Chuquipoma, A y Mendo, L (2018) “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Jesús” El objetivo de estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. El diseño de investigación fue transversal de carácter correlacional – causal y descriptivo La población encuestada fue de 80 trabajadores. Se empleó cuestionario y guías de observación, utilizando la encuesta como técnica. Se realizó un análisis con ayuda estadística versión 23 del SPSS para determinar si el cuestionario tiene fiabilidad, con un Alfa de Conbrach de 0.961 para la variable clima organizacional y un 0.964 para la variable de

Satisfacción Laboral, lo que indica una alta confiabilidad del cuestionario. Se llegó a la conclusión que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es fundamental para el buen desempeño de una función pública de la Municipalidad de Jesús.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Marco Teórico**

##### **Teoría del Clima Organizacional**

La teoría de clima organizacional de Likert establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. (Goncalves, 2005).

Likert identifica tres tipos de variables que determinan las características de una organización y afectan las percepciones individuales del clima (Likert,1968).

1. Variables causales: Son definidas como variables independientes, se encuentran orientadas a indicar el sentido de evolución de una organización y sus resultados. Es aquí donde se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes (Likert,1968).
2. Variables intermedias: La motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, están orientadas a medir la situación interna de la empresa, es de suma importancia esta variable ya que constituye los procesos organizacionales (Likert,1968).
3. Variables finales: Es el resultado de las variables causales e intermedias, se orienta a establecer los resultados obtenidos por la organización como la productividad, ganancia y pérdida (Likert,1968). Es importante señalar que la motivación y el

desempeño de los colaboradores estén relacionado con el ambiente de trabajo en la organización y que los factores externos e internos no afectan directamente, sino como los colaboradores de la organización perciben estos factores.

Los empleados motivados, leales y productivos transmiten un valor a los clientes, quienes a su vez lo demuestran al convertirse en clientes leales y actuar como embajadores de la empresa.

Todo esto se traduce finalmente en resultados financieros excelentes con los que la organización podrá vincular aún más al trabajador (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

El enfoque básico de Value Profit Chain, 2002 se basa en el intercambio de valores en el contexto de relaciones a largo plazo. Para mantener estas relaciones, la organización no solo recibe, sino que también ofrece algo a cambio. El valor que una organización brinda a un empleado a través de salarios justos, capacitación adecuada, un ambiente de trabajo agradable, etc., le motiva y le facilita la creación de valor para el cliente, cuando el cliente está muy satisfecho, la satisfacción se convierte en un comportamiento de comprador y embajador leal (Goncalves, 2005).

Los autores mencionan que las organizaciones necesitan centrarse en lo siguiente (Heskett, Sasser & Schlesinger, 2003).

1. Tiene ilusión, inspirando a otros empleados.
2. Para nuevos productos y/o servicios, sugiere ideas.
3. Para mejorar la actual prestación de servicios, sugiere ideas.
4. Piensa en los clientes para que estén muy satisfechos, así demostrando un comportamiento de "embajador de la organización".
5. Consigue buenos clientes.
6. Consigue, a nuevos empleados buenos, a través de sus recomendaciones.
7. Brinda producción y facturación.

8. Comparte conocimientos.

9. Comparte la cultura de la organización.

En la actualidad, se dan a notar diversos significados que definen la variable “Clima Organizacional”.

El clima organizacional se interpreta como el comportamiento del individuo en el ambiente organizacional, es decir, la función que realiza en el entorno de acuerdo a como él lo percibe, siendo fundamental su percepción para comprender y dar sentido a su actividad laboral (Litwin y Stringer, 1968).

El clima organizacional o laboral es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Sonia Palma, 2004).

El clima organizacional refiere a la asociación de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que a su vez son cuestionadas por quienes trabajan en él (Eslava, 2014).

Por ello es importante medir y conocer el clima organizacional de una organización ya que se puede obtener buenos o malos resultados si no se practica y desarrolla un adecuado y correcto clima organizacional.



## **Factores que afectan el clima organizacional**

Los factores que afectan el clima organizacional son:

- **Factores Jerárquicos:** Son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir (Guillen, 2003).
- **Factores Estructurales:** Una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que, si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización (Guillen, 2003).
- **Factores Estratégicos:** cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización. Como se detalla, el clima organizacional está conformado por factores que permiten alcanzar una percepción positiva o negativa de ésta. Cabe recordar que toda organización siempre mantendrá un tipo de personalidad distinta a otra, conllevando a los trabajadores percibir su entorno laboral según la jerarquía, la estructura y la estrategia blindada en la organización (Guillen, 2003).

## **Teorías de la Satisfacción laboral:**

### **Teoría de la motivación-higiene de Herzberg**

La teoría de la motivación - higiene o teorías de los dos factores, indica que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que viven en su ambiente laboral.

La satisfacción podría definirse como “la actitud del trabajador frente a su propio trabajo”, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo (García & Ovejero, 2000).

Se puede observar que la motivación puede ser definida como cualquier factor que afecte el comportamiento en busca de una conducta que contribuya a un objetivo, también pueden ser los esfuerzos y compromisos personales para desempeñar un cargo; la motivación puede ser interna (que emana del individuo mismo) o externa (que es proveída por la organización) (Robbins & Judge, 2017).

Cuando se considera que la motivación lleva a la satisfacción del colaborador y que un colaborador satisfecho se esfuerza por brindar un mejor servicio a su cliente (tanto interno como externo), se puede considerar la motivación como un conductor o componente esencial para que la persona adquiera un mayor compromiso con su empresa, con su desarrollo y con sus metas, de manera que alinee sus esfuerzos, dedicación y constancia para alcanzar esas metas (Ganesh, 2016).

El resultado de las respuestas de los empleados difiere según se sientan satisfechas o insatisfechas. Esta teoría fue desarrollada por Frederick Herzberg, en el curso de su investigación, encontró que los factores que motivan a los trabajadores son la higiene y los factores motivacionales.

Dicha teoría se basa en la motivación, esto se considera un factor que motiva y obliga a las personas a trabajar mejor.

## **Factores de higiene y motivación**

Estos factores son utilizados en esta teoría para determinar el nivel de satisfacción o insatisfacción que repercute en los colaboradores.

### **Factores de Higiene**

Los factores de higiene se relacionan específicamente con el entorno donde se desarrolla el trabajo. Si en caso estos fueran ausentes en el ambiente laboral pueden causar insatisfacción en los colaboradores afectando consecuentemente su rendimiento.

Entre los factores de higiene encontramos:

#### 1. Factores económicos

Los factores económicos se relacionan con los salarios y beneficios que recibe un trabajador. Esto significa que la estructura salarial deberá ser razonable y adecuada a las tareas. Una estructura salarial imperfecta conduce a la insatisfacción de los colaboradores.

#### 2. Condiciones laborales

Las condiciones de trabajo se refieren al entorno de trabajo como instalaciones y equipos de trabajo seguros, limpios e higiénicos que deben mantenerse en buenas condiciones. También adecuada iluminación y control de temperatura. Si un empleado carece de estos requisitos previos, se siente insatisfecho.

#### 3. Seguridad laboral

La seguridad en el trabajo es la política de gestión global de la empresa. Deben estar claramente definidos para ser justos y razonables. En primer lugar, deben incluir reglas de trabajo justas, estándares y procedimientos claramente definidos.

#### 4. Factores sociales

Los factores sociales se relacionan con la forma en que una persona interactúa y convive con sus compañeros. Son todas las relaciones interpersonales de todo empleado con sus compañeros, ya sean superiores o sus subordinados.

Estas relaciones deben ser apropiadas y respetuosas, de lo contrario pueden generar conflictos e insatisfacción. El ambiente que prevalece debe ser familiar y amistoso.

#### 5. Beneficios adicionales

Las empresas pueden ayudar a sus empleados con planes de salud, seguros familiares y programas de asistencia para empleados. También puede proporcionar beneficios físicos como oficinas, sanitarios y categorías de trabajo para los empleados. Porque si no tuvieran estos beneficios, la gente podría quejarse en el trabajo.

### **Factores de motivación**

Los factores de motivación tienen que ver con aspectos relacionados con los cargos en cada puesto de trabajo. Evidencia un efecto positivo en los niveles de productividad y en la búsqueda de ascensos.

Los factores de motivación son los siguientes:

#### 1. Trabajo estimulante

El trabajo que hace una persona debe ser importante e interesante para animarla a trabajar mejor y mantenerse motivada. Esto se puede lograr cuando las personas son capaces de expresarse plenamente en su trabajo.

#### 2. Logro y autorrealización

Las personas logran satisfacción en el trabajo cuando se consideran importantes y valorados. El trabajo debe ayudar a que las personas realicen cosas interesantes porque las hace sentir realizadas,

Todos ello contribuye al crecimiento de la persona y por ende de la empresa, porque todos trabajan mejor en conjunto.

### 3. Reconocimiento

La satisfacción de los trabajadores dependerá en gran medida del reconocimiento de sus logros en el trabajo. Porque esto le confirma a la persona que está haciendo bien su trabajo.

### 4. Responsabilidad

Las personas se sienten mejor cuando el escrutinio de sus gerentes se reduce al mínimo porque como empleados pueden asumir la responsabilidad de sus tareas. Esto aumenta la confianza en sí mismos de los empleados y como resultado una mayor productividad.

## **1.3.2. Marco Conceptual**

### **Clima Organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, está muy vinculado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, vale decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (Zapata, 2017).

### **Relaciones**

Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados (Amarengo, 2015).

### **Dirección**

La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados (Fayol, 2018).

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo, es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno (Acevedo, 2016).

### **Condiciones Físicas**

Los colaboradores se preocupan por su entorno laboral y por su comodidad personal, para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio (Ramírez, 2017).

### **Beneficios Laborales**

Las compensaciones como salarios, sueldos, prestaciones, etc., son las gratificaciones que los a cambio de su labor reciben los colaboradores, este incentivo es de gran importancia como factor de influencia y de determinación de la satisfacción laboral ya que se satisface una serie de necesidades fisiológicas de la persona (Brigeth, 2018).

### **Desarrollo Personal**

El desarrollo personal, conocido también como superación personal, crecimiento personal, cambio personal o desarrollo humano, es un proceso de transformación mediante el cual una persona adopta nuevas ideas o formas de pensamiento (creencias), que le permiten generar nuevos comportamientos y actitudes, que dan como resultado un mejoramiento de su calidad de vida (Jimenez, 2015).

## **1.4 Formulación del Problema**

¿Cómo el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022?

## **1.5 Justificación e importancia del estudio**

El presente trabajo de investigación ayudará a identificar las características del clima organizacional que pudieran influir en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de gestión humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar con el objetivo de mejorar sus actividades, ya que se obtendrán también experiencias positivas relacionadas con las necesidades, en busca de mejorar el clima organizacional de los colaboradores.

Adicional a ello, podremos identificar el nivel de satisfacción de cada colaborador mientras desempeña sus actividades dentro de dicha institución.

Así mismo, la presente investigación se justifica teóricamente debido a que la teoría de clima organizacional y satisfacción laboral se someterá a comprobación a través de las hipótesis generando estrategias como charlas educativas. Asimismo, talleres dinámicos para mejorar el estado psicológico y social del colaborador que se llevará a cabo dentro de la elaboración de planes de acción que tenga como resultado en la organización el incremento de la productividad, eficiencia y la competitividad que conduzcan al éxito de la empresa.

A nivel metodológico se aplicará un cuestionario de manera virtual permitiendo el uso de la tecnología para acercarnos, permitiendo y validando el uso de la tecnología para la investigación de las variables.

A nivel práctico, esta investigación se vuelve útil para colaborar con el desarrollo e implementación de programas de mejora del clima para la organización, lo que lleva a una mejora en la calidad de vida de los trabajadores, lo que contribuirá en un mayor compromiso en las metas, de esa manera

podrían obtener mayores ingresos para la empresa, para el trabajador y por ende, mejorar la economía organizacional y el crecimiento de la misma; incentivando así al crecimiento profesional de los colaboradores para ocupar cargos de confianza que se aperturen dentro de la organización.

### **Importancia del estudio**

El aporte de la presente investigación es importante para las organizaciones ya que les permitirá tomar decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima adecuado y a su vez la satisfacción laboral positiva para sus trabajadores, cambiando así el ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades, por un ambiente laboral totalmente positivo y adecuado para impulsar a los trabajadores a desenvolverse de mejor manera en sus labores, generando así mayores ganancias para la organización y haciendo que los colaboradores se sientan identificados con el éxito de la organización.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe influencia significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

### **Hipótesis Nula**

No existe influencia significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

### **Hipótesis Específicas**

H<sub>1</sub>: Existe influencia significativa entre las Condiciones Físicas y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.



H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa entre las Condiciones Físicas y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>2</sub>: Existe influencia significativa entre los Beneficios Laborales y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa entre los Beneficios Laborales y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>3</sub>: Existe influencia significativa entre el Desarrollo Personal y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa entre el Desarrollo Personal y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>4</sub>: Existe influencia significativa entre Satisfacción Laboral y Relaciones laborales en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Relaciones laborales en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>5</sub>: Existe influencia significativa entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- Conocer la influencia de las Condiciones Físicas en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.
- Describir la influencia de los Beneficios Laborales en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.
- Identificar la influencia del Desarrollo Personal en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.
- Determinar la influencia entre Satisfacción Laboral y Relaciones en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.
- Demostrar la influencia entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue transversal – descriptiva.

El diseño transversal recibe este nombre por ser un procedimiento de investigación sin continuidad en el eje del tiempo. Suele ser llamado estudio de prevalencia. Se puede estudiar la totalidad de una población, pero en esencia se estudia una muestra representativa de ésta en un momento y lugar determinados (Ensanut, 2006).

La presente investigación fue de tipo transversal pues la recolección de datos se realizó en un tiempo único. De esta manera se analizaron las variables en un momento determinado.

Refiere Bernal (2006) en la investigación descriptiva, se muestra, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, o se diseñan productos, modelos prototipos, guías, etc., pero no se dan explicaciones o razones del porqué de las situaciones, hechos, fenómenos, etc. La investigación descriptiva se basa en preguntas e investigaciones formuladas por el investigador; se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental.

También, tuvo un enfoque mixto. Descriptivo, debido a que se mostraron las características de las variables dentro del escenario del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar. Y cualitativo, debido a que se utilizó la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis que se plantearon previamente.

### 2.1.2 Tipo de diseño

La investigación fue un diseño no experimental ya que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos.

## 2.2 Población y Muestra

### 2.2.1 Población

La población universal de colaboradores de Recursos Humanos de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar fue de 100.

### 2.2.2 Muestra

La muestra universal fue de 100 colaboradores de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar.

Bravo (1998) "El universo está conformado por toda la población o conjunto de unidades que se quiere estudiar y que podrían ser observadas individualmente en el estudio" (p. 179).

## 2.3 Variables y Operacionalización

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b>
Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"><li>- Relaciones.</li><li>- Dirección.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Empatía.</li><li>- Reconocimiento.</li><li>- Iniciativa.</li><li>- Liderazgo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>1,2,3,4,5</li><li>6,7,8,9,10</li></ul>	Encuesta de Clima Organizacional (EDCO) de Acero Yussef adaptado por Bohórquez Rubí y Cristobal Jasmin

Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Condiciones físicas.</li> <li>- Beneficios laborales.</li> <li>- Desarrollo personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confortabilidad.</li> <li>- Incentivo remunerativo.</li> <li>- Estabilidad.</li> </ul>	11, 12, 13, 14 15, 16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23	Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Castillo adaptado por Bohórquez Rubí y Cristobal Jasmin
----------------------	---	---	---	--

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnica de recolección de datos

La técnica que se utilizó en la presente investigación para el levantamiento de la información fue mediante la encuesta que se realizó de manera virtual a los trabajadores de la empresa.

### Instrumentos de recolección de datos

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual consistía en un conjunto de preguntas que permitieron evaluar las variables de la investigación. Para la variable Clima Organizacional, se aplicó la Encuesta de Clima organizacional (EDCO) de Acero Yussef adaptado por Bohórquez Rubí y Cristobal Jasmin y en cuanto a la variable de Satisfacción Laboral, se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC de Sonia Palma Castillo; adaptado por Bohórquez Rubí y Cristobal Jasmin, los cuales se adecuaron a las características de la población, precisando en los indicadores que se desean analizar.

#### 2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad del instrumento se dio a través del análisis estadístico utilizando la fiabilidad Alfa de Cronbach con lo cual se comprobó el nivel de fiabilidad del instrumento desde un punto de vista estadístico.

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación

repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Hernández Sampieri, 2013; Kellstedt y Whitten, 2013; y Ward y Street, 2009).

#### **2.4.2 Validación de los instrumentos**

Los instrumentos utilizados en el estudio fueron validados mediante la evaluación de tres expertas, de los cuales son especialistas en el campo del Trabajo Social.

La validación de instrumentos desde la coherencia, la suficiencia, la claridad y la relevancia a través de los diferentes métodos, ha sido una tendencia en las ciencias; además se ha consolidado como el mejor proceso para identificar si el instrumento sí mide lo que pretende medir (Urrutia Egaña, Barrios Araya, Gutiérrez Núñez, & Mayorga Camus, 2014).

<b>NOMBRES DE EXPERTOS</b>	<b>RESULTADOS DE EXPERTOS DE JUICIO</b>
<b>Lic. Aleida Rodriguez Trabajadora Social – CTSP: 12086</b>	APROBADO
<b>Lic. Yulissa Quinte Trabajadora Social – CTSP: 13170</b>	APROBADO
<b>Lic. Margarita Araujo Trabajadora Social – CTSP: 09277</b>	APROBADO

#### **2.5 Procedimiento de análisis de datos**

En la presente investigación se realizaron los siguientes procedimientos:

- Diseño de encuesta
- Validación del instrumento
- Elección de muestra

- Aplicación de encuesta
- Registro de datos (Excel)
- Procesamiento de datos
- Elaboración de tablas y gráficos estadísticos
- Definición de variables
- Interpretación de datos
- Elaboración de informe

## **2.6 Criterios éticos**

Aquichan (2012) muestra que, la investigación debe mantener los siguientes criterios éticos:

El primer criterio ético es el consentimiento informado, es decir, los participantes deben estar de acuerdo con ser partícipes de la investigación, conocer sus derechos y responsabilidades.

Vasquez Guerrero, Arturo (2017) El consentimiento informado es simultáneamente requisito legal ético de los actos jurídicos de la relación investigador - investigado, siendo una institución primordialmente jurídica.

El segundo criterio ético es la confidencialidad, pues se debe asegurar la protección de la identidad de las personas que participaron de la investigación.

Altisent Trota, Rogelio (2018) La confidencialidad se puede definir como el derecho moral que asiste a las personas para que se mantenga la reserva sobre lo que confían a otros, quienes de manera correlativa adquieren la obligación de guardar secreto.

Por último, tenemos al manejo de riesgos como tercer criterio ético; un primer aspecto se refiere a que el investigador debe asumir todas las responsabilidades y obligaciones de la investigación. Y el otro aspecto se relaciona con el manejo posterior de los datos

proporcionados.

El manejo de riesgo tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos (Noreña, Moreno, Rojas y Malpica, 2012)

## **2.7 Criterios de Rigor Científico**

La calidad de una investigación o estudio está sujeto a la precisión de la misma que determina su credibilidad. (Guba, 1981).

1. Valor de la verdad: Mediante la validez interna supone la confianza entre las verdades dichas por los sujetos de investigación.
2. Aplicabilidad: Indica el nivel de aplicación de la determinada investigación a los participantes.
3. Consistencia: La fiabilidad permite arrojar los mismos resultados de los instrumentos aplicados, siendo importante la adecuada descripción, utilización de textos, análisis e interpretación de los datos.
4. Neutralidad: Se garantizó la exactitud de las descripciones realizadas por los participantes.
5. Adecuación teórico-epistemológico: Se adecuó el problema por investigar de acuerdo con las bases teóricas ya que está relacionado a las variables y al problema de investigación.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados en Tablas y Figuras

##### Datos Sociodemográficos

**Tabla A:**

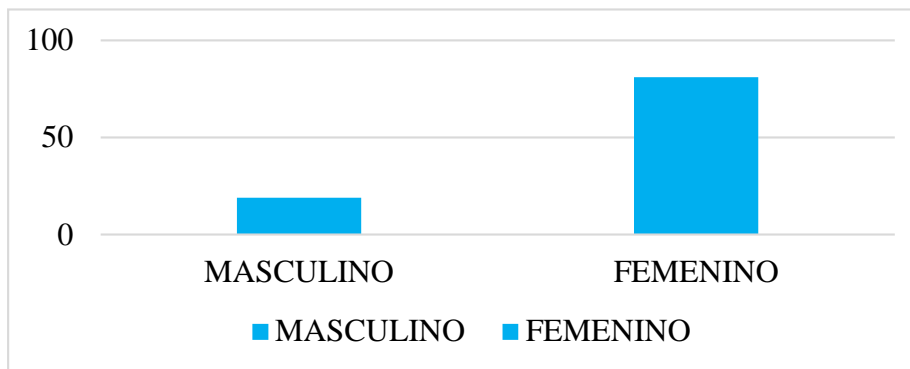
*Distribución numérica y porcentual de sexo.*

Escala	N° de Trabajadores	%
Masculino	19	19.00 %
Femenino	81	81.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura A:**

*Distribución numérica y porcentual de sexo.*



Nota: Tabla A.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura A, podemos observar que un 19% de la población que ha sido encuestada es masculina, mientras que un 81% es femenina.

### Tabla B:

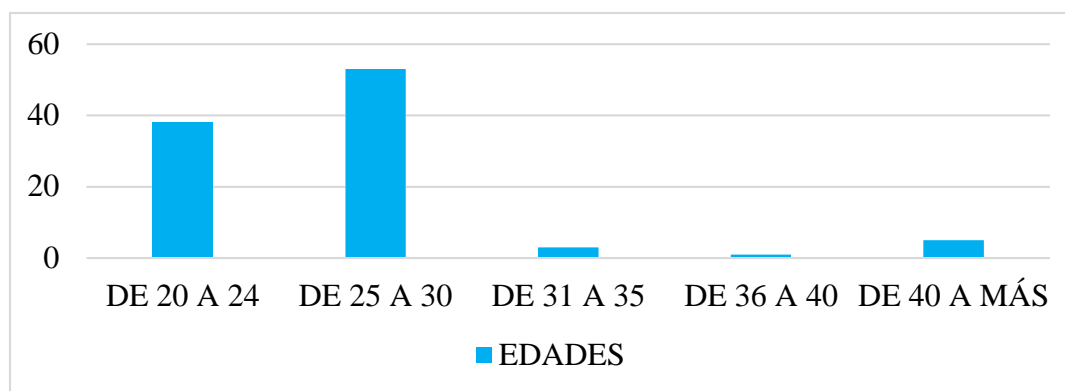
*Distribución numérica y porcentual de las edades.*

Edades	N° de Trabajadores	%
De 20 a 24	38	38.00 %
De 25 a 30	53	53.00 %
e 31 a 35	3	3.00 %
De 36 a 40	1	1.00 %
De 40 a más	5	5.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

### Figura B:

*Distribución numérica y porcentual de las edades.*



Nota: Tabla B.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura B, podemos observar que un 38% de la población que ha sido encuestada está en el rango de edad de 20 a 24 años, un 53% está en el rango de edad de 25 a 30, un 3% está en el rango de edad de 31 a 35 años, un 1% está en el rango de edad de 36 a 40 años y un 5% está en el rango de edad de 40 a más.

**Tabla C:**

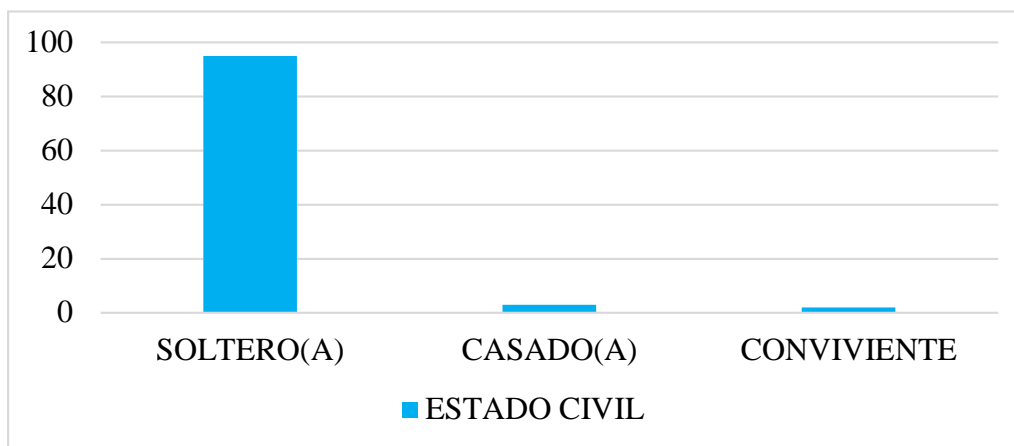
*Distribución numérica y porcentual del estado civil.*

<b>Estado civil</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Soltero(a)</b>	95	95.00 %
<b>Casado(a)</b>	3	3.00 %
<b>Conviviente</b>	2	2.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura C:**

*Distribución numérica y porcentual del estado civil.*



Nota: Tabla C.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura C, podemos observar que un 95% de la población que ha sido encuestada es soltera, un 3% es casada y un 2% es conviviente.

**Tabla D:**

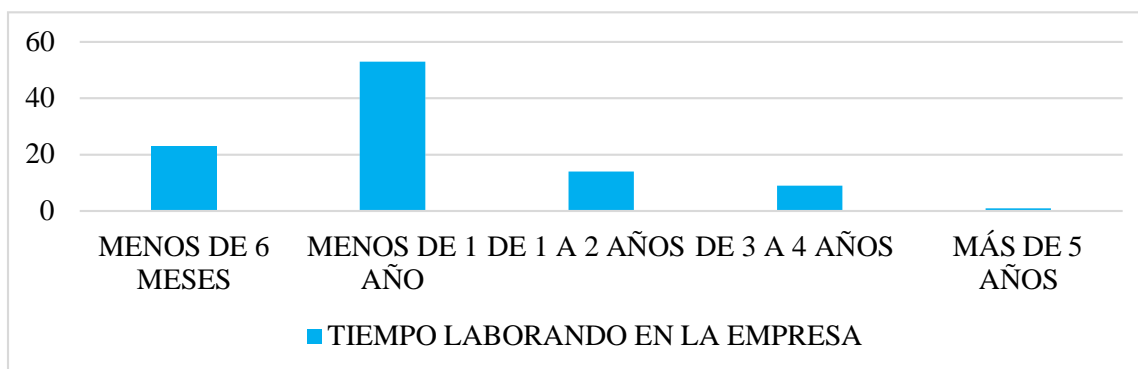
*Distribución numérica y porcentual del tiempo laborando en la empresa.*

<b>Tiempo laborando en la empresa</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Menos de 6 meses</b>	23	23.00 %
<b>Menos de 1 año</b>	53	53.00 %
<b>De 1 a 2 años</b>	14	14.00 %
<b>De 3 a 4 años</b>	9	9.00 %
<b>Mas de 5 años</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura D:**

*Distribución numérica y porcentual del tiempo laborando en la empresa.*



Nota: Tabla D.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura D, podemos observar que un 23% de la población que ha sido encuestada tiene menos de 6 meses laborando en la empresa, un 53% tiene menos de 1 año laborando en la empresa, un 14% tiene de 1 a 2 años laborando en la empresa, un 9% tiene de 3 a 4 años laborando en la empresa y un 1% tiene más de 5 años laborando en la empresa.

**Tabla E:**

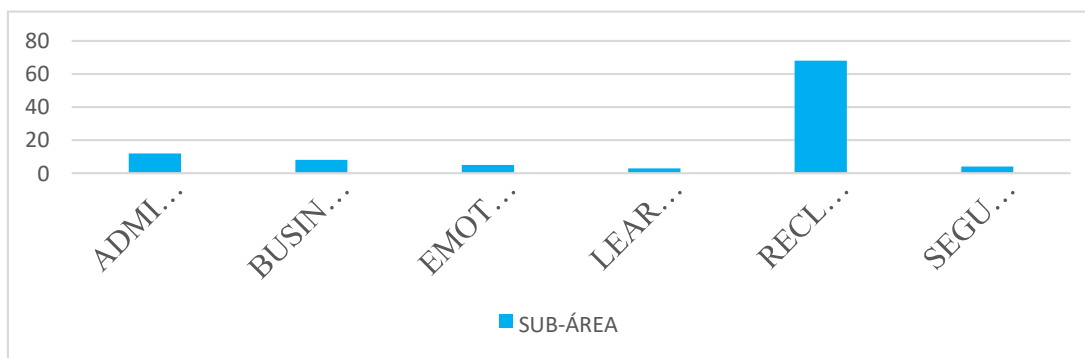
*Distribución numérica y porcentual de la sub área.*

Sub - área	N° de Trabajadores	%
<b>Administración de personal</b>	18	12.00 %
<b>Business Partner</b>	8	8.00 %
<b>Emotions &amp; Experience</b>	5	5.00 %
<b>Learning &amp; Development</b>	3	3.00 %
<b>Reclutamiento &amp; Selección</b>	68	68.00 %
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>	4	4.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura E:**

*Distribución numérica y porcentual de la sub área.*



Nota: Tabla E

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura E, podemos observar que un 12% de la población que ha sido encuestada trabaja en el área de administración de personal, un 8% trabaja en el área de business partner, un 5% trabaja en el área de emotions & experience, un 3% trabaja en el área de learning & development, un 68% trabaja en el área de reclutamiento y selección y un 4% trabaja en el área de seguridad y salud en el trabajo.

## Tabla

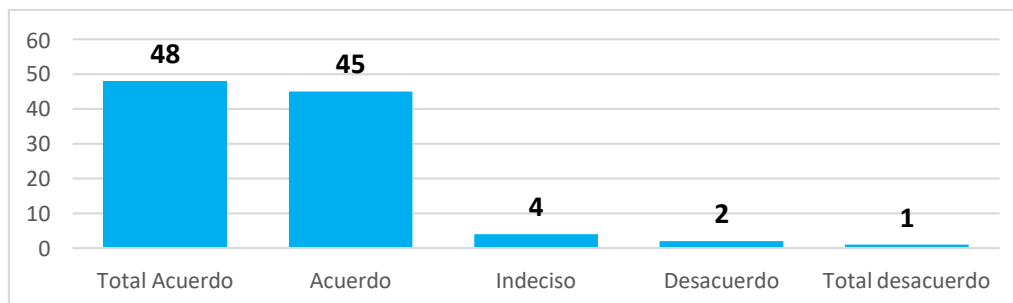
*Distribución numérica y porcentual de los miembros del grupo tienen en cuenta su opinión en el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	48	48.00 %
<b>Acuerdo</b>	45	45.00 %
<b>Indeciso</b>	4	4.00 %
<b>Desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 1:

*Distribución numérica y porcentual de los miembros del grupo tienen en cuenta su opinión en el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 1.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 1, podemos observar que un 48% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que los miembros del grupo tienen en cuenta su opinión, un 45% está de acuerdo, un 4% está indeciso, un 2% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

## Tabla

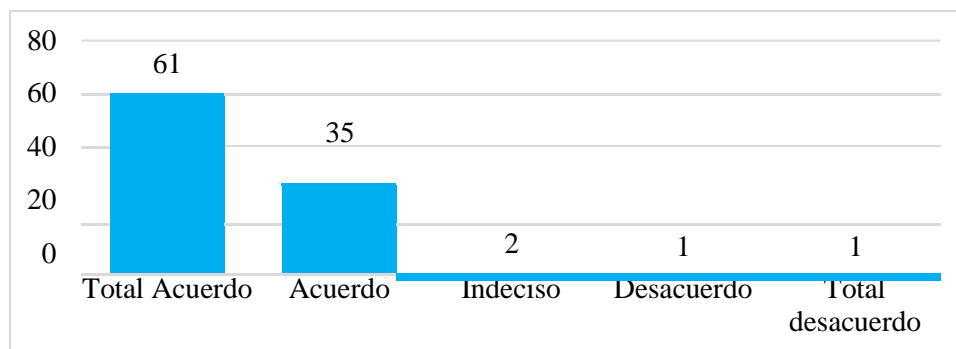
*Distribución numérica y porcentual de es aceptado por el grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	61	61.00 %
<b>Acuerdo</b>	35	35.00 %
<b>Indeciso</b>	2	2.00 %
<b>Desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 2:

*Distribución numérica y porcentual de es aceptado por el grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 2.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 2, podemos observar que un 61% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que es aceptado por el grupo de trabajo, un 35% está de acuerdo, un 2% está indeciso, un 1% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

## Tabla

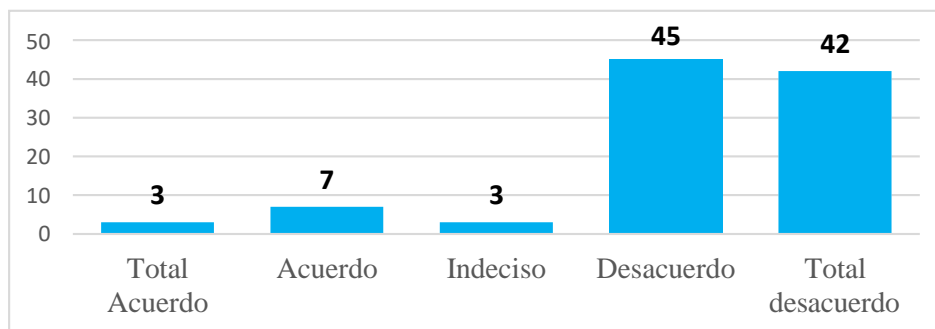
*Distribución numérica y porcentual de los miembros del grupo son distantes con usted del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	3	3.00 %
<b>Acuerdo</b>	7	7.00 %
<b>Indeciso</b>	3	3.00 %
<b>Desacuerdo</b>	45	45.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	42	42.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 3:

*Distribución numérica y porcentual de los miembros del grupo son distantes con usted del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 3.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 3, podemos observar que un 3% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que los miembros del grupo son distantes, un 7% está de acuerdo, un 3% está indeciso, un 45% está en desacuerdo y un 42% está en total desacuerdo.



## Tabla

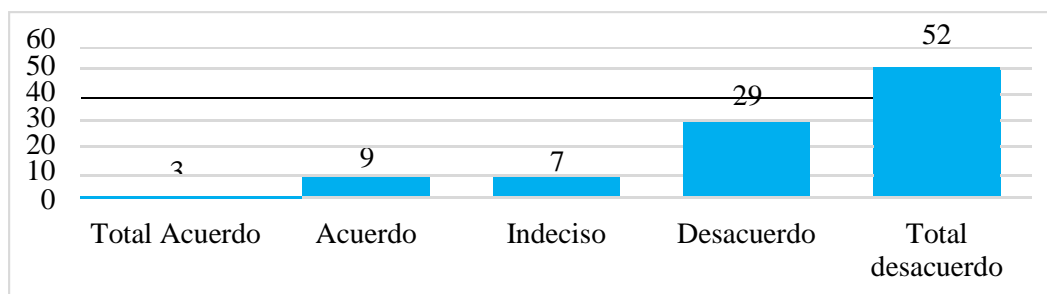
*Distribución numérica y porcentual del grupo de trabajo le hace sentir incómodo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	3	3.00 %
<b>Acuerdo</b>	9	9.00 %
<b>Indeciso</b>	7	7.00 %
<b>Desacuerdo</b>	29	29.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	52	52.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 4:

*Distribución numérica y porcentual del grupo de trabajo le hace sentir incómodo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 4.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 4, podemos observar que un 3% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el grupo de trabajo le hace sentir incómodo, un 9% está de acuerdo, un 7% está indeciso, un 29% está en desacuerdo y un 52% está en total desacuerdo.

## Tabla

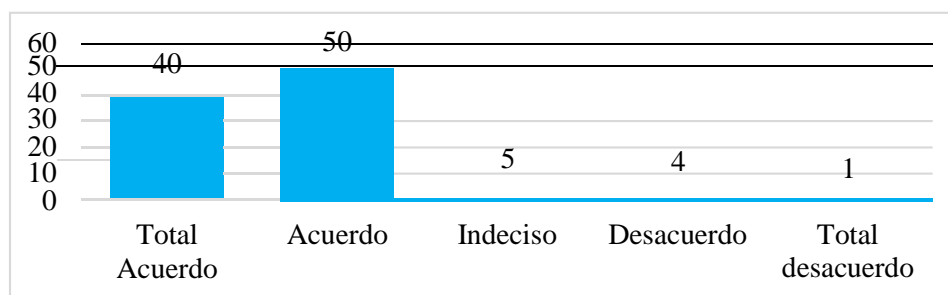
*Distribución numérica y porcentual del grupo de trabajo valora de sus aportes del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	40	40.00 %
<b>Acuerdo</b>	50	50.00 %
<b>Indeciso</b>	5	5.00 %
<b>Desacuerdo</b>	4	4.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 5:

*Distribución numérica y porcentual del grupo de trabajo valora de sus aportes del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 5.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 5, podemos observar que un 40% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el grupo de trabajo valora de sus aportes, un 50% está de acuerdo, un 5% está indeciso, un 4% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

## Tabla

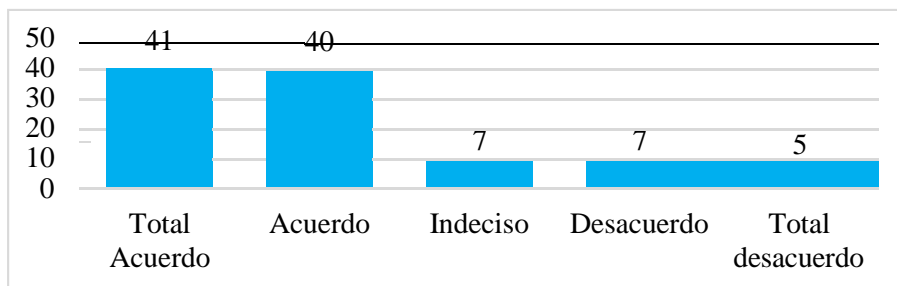
*Distribución numérica y porcentual del jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	41	41.00 %
<b>Acuerdo</b>	40	40.00 %
<b>Indeciso</b>	7	7.00 %
<b>Desacuerdo</b>	7	7.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	5	5.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 6:

*Distribución numérica y porcentual del jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 6.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 6, podemos observar que un 41% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo, un 40% está de acuerdo en que el jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo, un 7% está indeciso, un 7% está en desacuerdo y un 5% está en total desacuerdo.

## Tabla

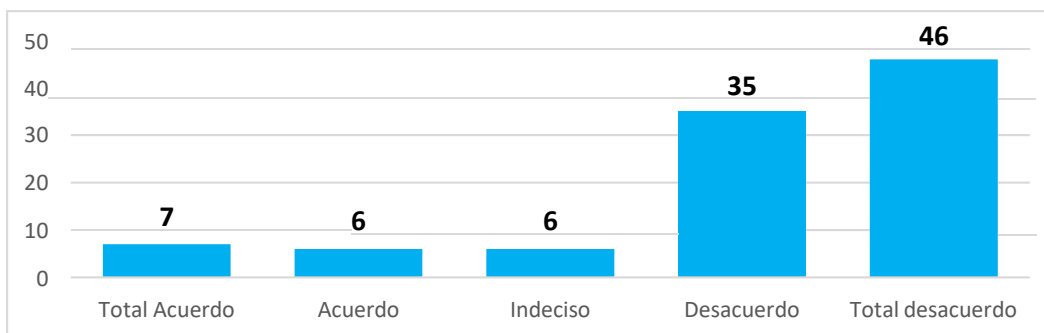
*Distribución numérica y porcentual del jefe no es considerado del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	7	7.00 %
<b>Acuerdo</b>	6	6.00 %
<b>Indeciso</b>	6	6.00 %
<b>Desacuerdo</b>	35	35.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	46	46.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 7:

*Distribución numérica y porcentual del jefe no es considerado del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 7.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 7, podemos observar que un 7% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el jefe no es considerado, un 6% está de acuerdo, un 6% está indeciso, un 35% está en desacuerdo y un 46% está en total desacuerdo.

## Tabla

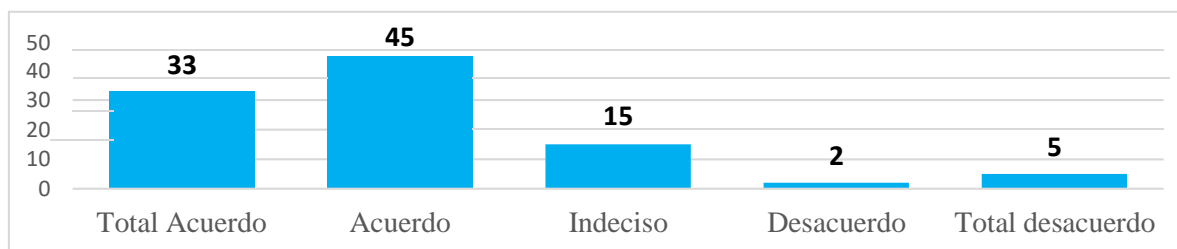
*Distribución numérica y porcentual del jefe generalmente apoya las decisiones que toma del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	33	33.00 %
<b>Acuerdo</b>	45	45.00 %
<b>Indeciso</b>	15	15.00 %
<b>Desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	5	5.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

## Figura 8:

*Distribución numérica y porcentual del jefe generalmente apoya las decisiones que toma del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 8.

## Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 8, podemos observar que un 33% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el jefe generalmente apoya las decisiones que toman, un 45% está de acuerdo, un 15% está indeciso, un 2% está en desacuerdo y un 5% está en total desacuerdo.

**Tabla 9:**

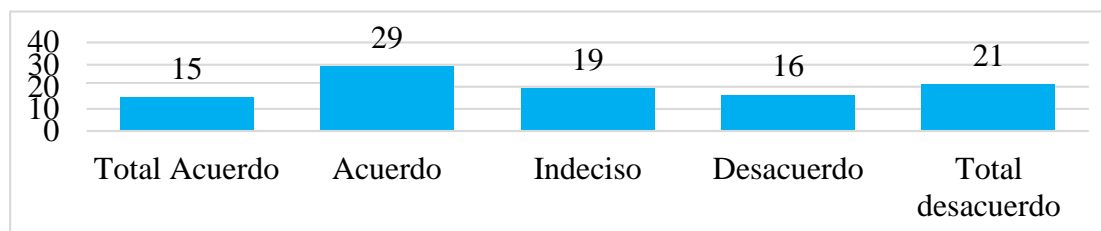
*Distribución numérica y porcentual de las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	15	15.00 %
<b>Acuerdo</b>	29	29.00 %
<b>Indeciso</b>	19	19.00 %
<b>Desacuerdo</b>	16	16.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	21	21.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 9:**

*Distribución numérica y porcentual de las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 9.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 9, podemos observar que un 15% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias, un 29% está de acuerdo, un 19% está indeciso, un 16% está en desacuerdo y un 21% está en total desacuerdo.

**Tabla 10**

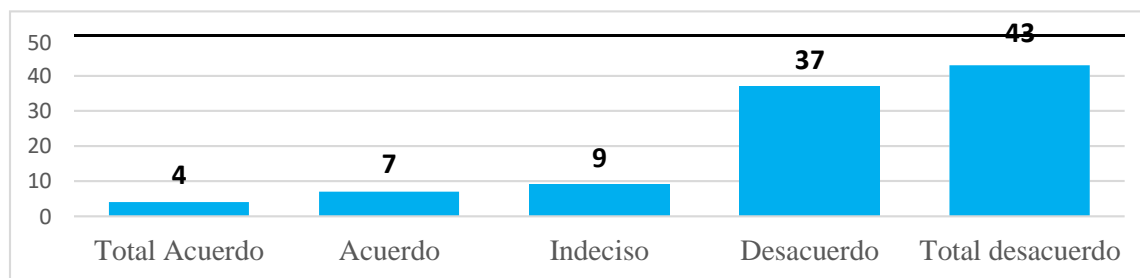
*Distribución numérica y porcentual del jefe desconfía del grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	<b>4</b>	<b>4.00 %</b>
<b>Acuerdo</b>	<b>7</b>	<b>7.00 %</b>
<b>Indeciso</b>	<b>9</b>	<b>9.00 %</b>
<b>Desacuerdo</b>	<b>37</b>	<b>37.00 %</b>
<b>Total desacuerdo</b>	<b>43</b>	<b>43.00 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 10:**

*Distribución numérica y porcentual del jefe desconfía del grupo de trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 10.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 10, podemos observar que un 4% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el jefe desconfía del grupo de trabajo, un 7% está de acuerdo, un 9% está indeciso, un 37% está en desacuerdo y un 43% está en total desacuerdo.

**Tabla 56:**

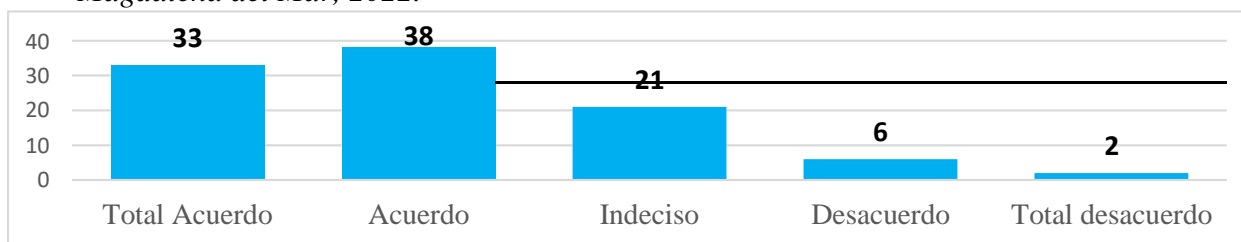
*Distribución numérica y porcentual de la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	33	33.00 %
<b>Acuerdo</b>	38	38.00 %
<b>Indeciso</b>	21	21.00 %
<b>Desacuerdo</b>	6	6.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 11:**

*Distribución numérica y porcentual de la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 11.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 11, podemos observar que un 33% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores, un 38% está de acuerdo, un 21% está indeciso, un 6% está en desacuerdo y un 2% está en total desacuerdo.



**Tabla 57:**

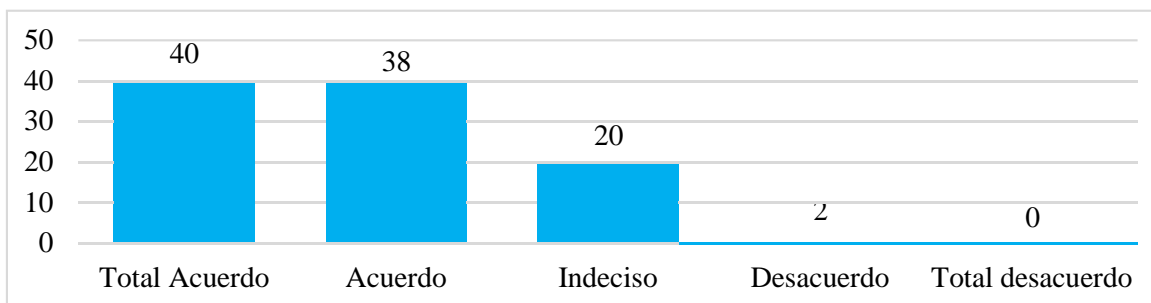
*Distribución numérica y porcentual del ambiente donde trabaja es confortable del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	40	40.00 %
<b>Acuerdo</b>	38	38.00 %
<b>Indeciso</b>	20	20.00 %
<b>Desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	0	0.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 12:**

*Distribución numérica y porcentual del ambiente donde trabaja es confortable del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 12.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 12, podemos observar que un 40% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el ambiente donde trabaja es confortable, un 38% está de acuerdo, un 20% está indeciso y un 2% está en desacuerdo.

**Tabla 58:**

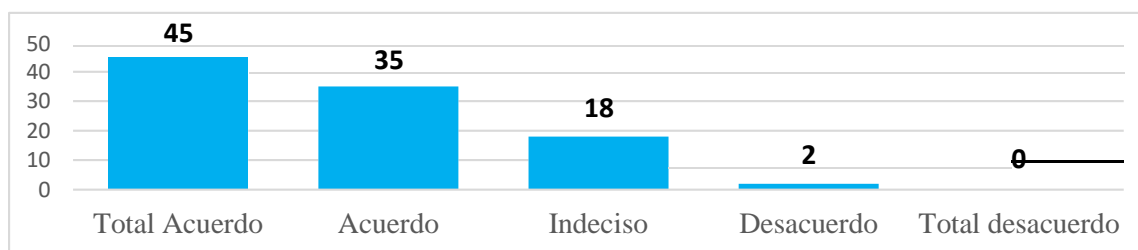
*Distribución numérica y porcentual del ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	45	45.00 %
<b>Acuerdo</b>	35	35.00 %
<b>Indeciso</b>	18	18.00 %
<b>Desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	0	0.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 13:**

*Distribución numérica y porcentual del ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 13.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 13, podemos observar que un 45% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que en el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente, un 35% está de acuerdo, un 18% está indeciso, y un 2% está en desacuerdo.

**Tabla 59:**

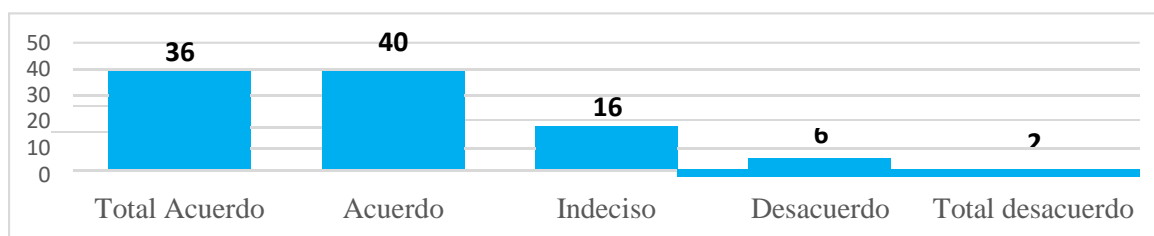
*Distribución numérica y porcentual de existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	36	36.00 %
<b>Acuerdo</b>	40	40.00 %
<b>Indeciso</b>	16	16.00 %
<b>Desacuerdo</b>	6	6.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 14:**

*Distribución numérica y porcentual de existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 14.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 14, podemos observar que un 4% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, un 7% está de acuerdo, un 9% está indeciso, un 37% está en desacuerdo y un 43% está en total desacuerdo.

**Tabla 60:**

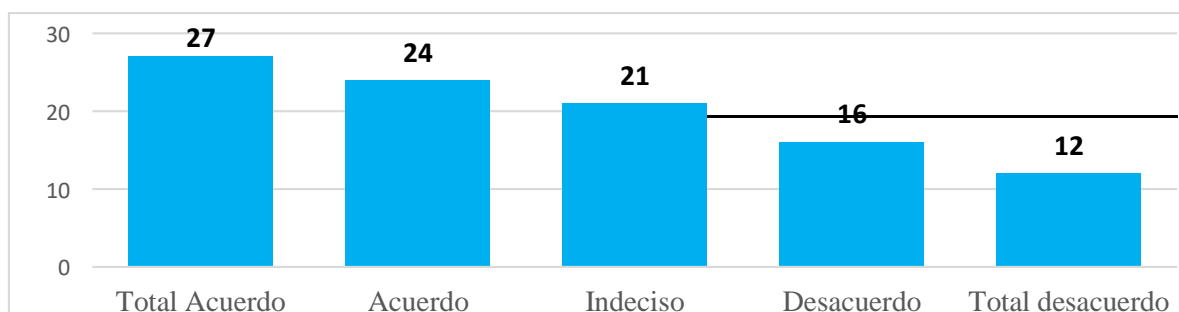
*Distribución numérica y porcentual del sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	27	27.00 %
<b>Acuerdo</b>	24	24.00 %
<b>Indeciso</b>	21	21.00 %
<b>Desacuerdo</b>	16	16.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	12	12.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 15:**

*Distribución numérica y porcentual del sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 15.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 15, podemos observar que un 27% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que el sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza, un 24% está de acuerdo, un 21% está indeciso, un 16% está en desacuerdo y un 12% está en total desacuerdo.

**Tabla 61:**

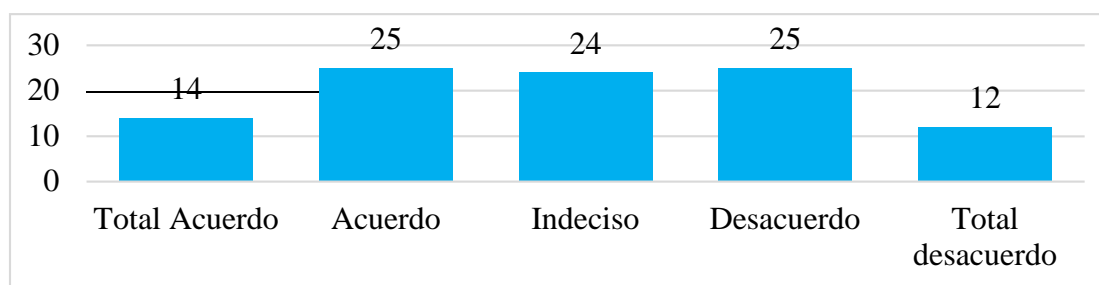
*Distribución numérica y porcentual de sienta que el sueldo que tiene es bastante aceptable del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	14	14.00 %
<b>Acuerdo</b>	25	25.00 %
<b>Indeciso</b>	24	24.00 %
<b>Desacuerdo</b>	25	25.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	12	12.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 16:**

*Distribución numérica y porcentual de sienta que el sueldo que tiene es bastante aceptable del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 16.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 16, podemos observar que un 14% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo, un 25% está de acuerdo en que siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable, un 24% está indeciso, un 25% está en desacuerdo y un 12% está en total desacuerdo.

**Tabla 62:**

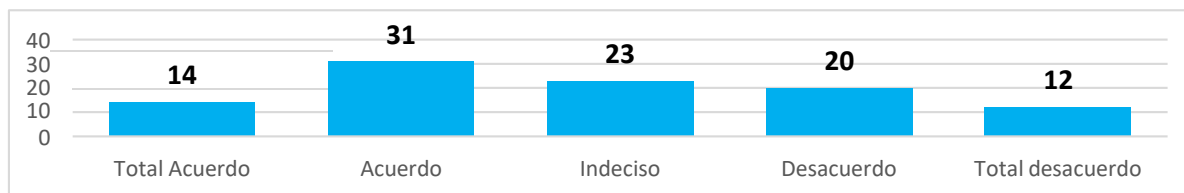
*Distribución numérica y porcentual de felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	14	14.00 %
<b>Acuerdo</b>	31	31.00 %
<b>Indeciso</b>	23	23.00 %
<b>Desacuerdo</b>	20	20.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	12	12.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 17:**

*Distribución numérica y porcentual de felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 17.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 17, podemos observar que un 14% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo, un 31% está de acuerdo en que felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas, un 23% está indeciso, un 20% está en desacuerdo y un 12% está en total desacuerdo.

**Tabla 63:**

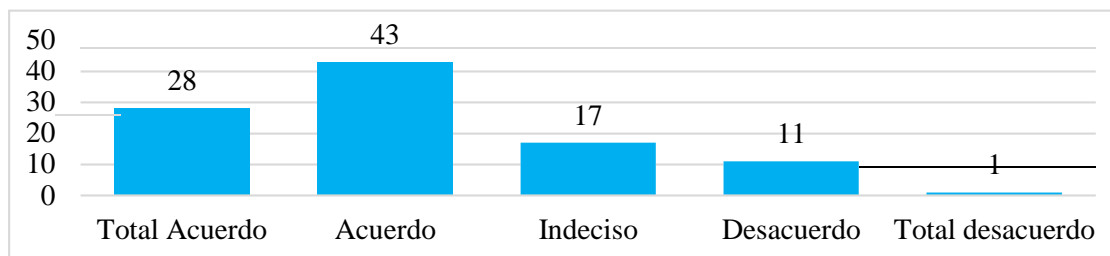
*Distribución numérica y porcentual de siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	28	28.00 %
<b>Acuerdo</b>	43	43.00 %
<b>Indeciso</b>	17	17.00 %
<b>Desacuerdo</b>	11	11.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 18:**

*Distribución numérica y porcentual de siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 18.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 18, podemos observar que un 28% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser, un 43% está de acuerdo, un 17% está indeciso, un 11% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

**Tabla 64:**

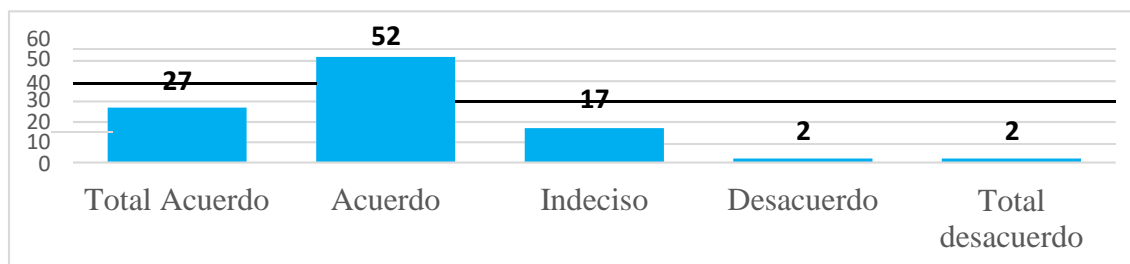
*Distribución numérica y porcentual de su trabajo le permite desarrollarse personalmente del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	27	27.00 %
<b>Acuerdo</b>	52	52.00 %
<b>Indeciso</b>	17	17.00 %
<b>Desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 19:**

*Distribución numérica y porcentual de su trabajo le permite desarrollarse personalmente del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 19.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 19, podemos observar que un 27% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que su trabajo le permite desarrollarse personalmente, un 52% está de acuerdo, un 17% está indeciso, un 2% está en desacuerdo y un 2% está en total desacuerdo.



**Tabla 65:**

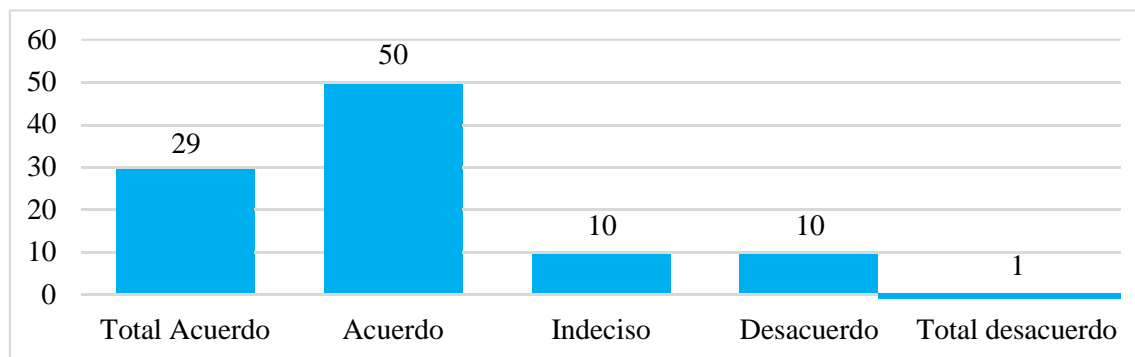
*Distribución numérica y porcentual de disfruta de cada labor que realiza en el trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	29	29.00 %
<b>Acuerdo</b>	50	50.00 %
<b>Indeciso</b>	10	10.00 %
<b>Desacuerdo</b>	10	10.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 20:**

*Distribución numérica y porcentual de disfruta de cada labor que realiza en el trabajo del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 20.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 20, podemos observar que un 29% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que disfruta de cada labor que realiza en el trabajo, un 50% está de acuerdo, un 10% está indeciso, un 10% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

**Tabla 66:**

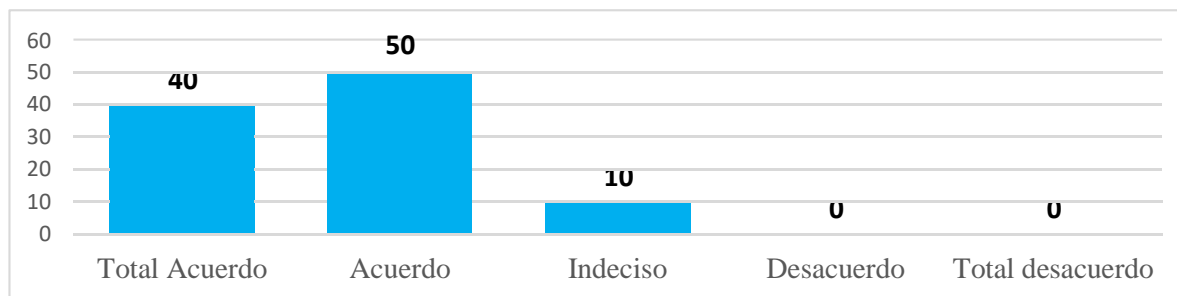
*Distribución numérica y porcentual de se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo en el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>N° de Trabajadores</b>	<b>%</b>
<b>Total Acuerdo</b>	40	40.00 %
<b>Acuerdo</b>	50	50.00 %
<b>Indeciso</b>	10	10.00 %
<b>Desacuerdo</b>	0	0.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	0	0.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 21:**

*Distribución numérica y porcentual de se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo en el área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 21.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 40, podemos observar que un 50% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo, un 10% está de acuerdo y un 21% está indeciso.

**Tabla 67:**

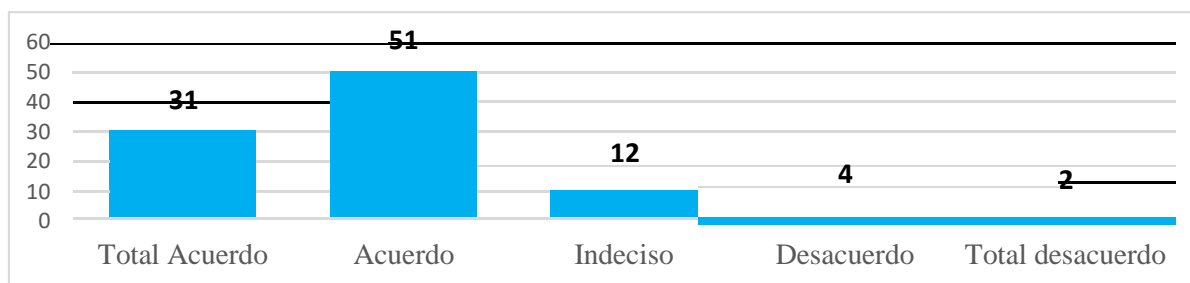
*Distribución numérica y porcentual de su trabajo le hace sentir realizado del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	31	31.00 %
<b>Acuerdo</b>	51	51.00 %
<b>Indeciso</b>	12	12.00 %
<b>Desacuerdo</b>	4	4.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	2	2.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 22:**

*Distribución numérica y porcentual de su trabajo le hace sentir realizado del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 22.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 22, podemos observar que un 31% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que su trabajo le hace sentir realizado, un 51% está de acuerdo, un 12% está indeciso, un 4% está en desacuerdo y un 2% está en total desacuerdo.

**Tabla 68:**

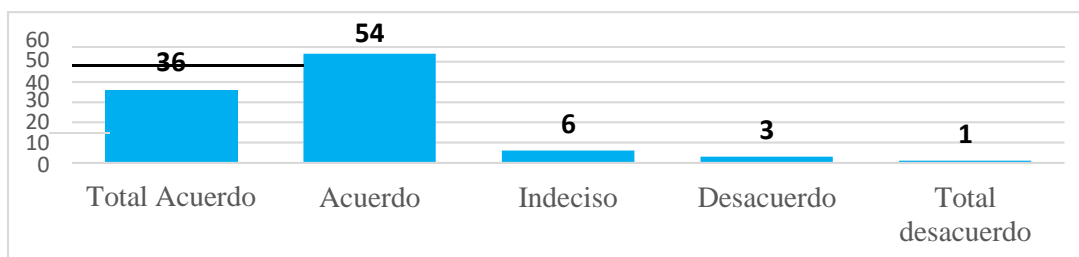
*Distribución numérica y porcentual de haciendo su trabajo se siente bien con usted mismo(a) del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*

Escala	N° de Trabajadores	%
<b>Total Acuerdo</b>	36	36.00 %
<b>Acuerdo</b>	54	54.00 %
<b>Indeciso</b>	6	6.00 %
<b>Desacuerdo</b>	3	3.00 %
<b>Total desacuerdo</b>	1	1.00 %
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Nota: Datos tomados del cuestionario aplicado el mes de mayo – 2022.

**Figura 23:**

*Distribución numérica y porcentual de haciendo su trabajo se siente bien con usted mismo(a) del área de gestión humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.*



Nota: Tabla 23.

Lectura de Resultados:

Según la tabla y figura 23, podemos observar que un 36% de la población que ha sido encuestada está en total acuerdo en que haciendo su trabajo se siente bien con usted mismo(a), un 54% está de acuerdo, un 6% está indeciso, un 3% está en desacuerdo y un 1% está en total desacuerdo.

### **3.2 Discusión de resultados**

Según la tabla y figura 1, la cual muestra si los miembros del grupo tienen en cuenta la opinión del colaborador se tiene como resultado que un 48% está en total acuerdo, siendo este el mayor porcentaje en base a la encuesta. Se puede observar una similitud con la investigación de Chávez (2019) titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, EsSalud 2018”, donde concluye que al tener una comunicación asertiva entre gerentes, jefes y personal va a generar impacto en su clima organizacional. Este resultado no solo nos indica la relación horizontal entre miembros de la organización, sino que también nos da a entender que el personal se siente escuchado y considerado frente a su aporte.

Según la tabla y figura 2 y 21 donde se hace mención que el colaborador es aceptado por el grupo, se obtuvo como resultado que un 61% de colaboradores se mantienen en total acuerdo refiriendo que son aceptados y se sienten considerados en el grupo de trabajo; cabe resaltar que este resultado supera la mitad del personal encuestado, a diferencia del 1% que estuvo en total desacuerdo. Lo cual refleja que gran parte de los colaboradores se siente parte de la empresa e identificado con la misma, es aceptado por su grupo y/o área de trabajo y esto conlleva a un excelente clima organizacional. Este resultado difiere con las conclusiones que brinda Guzmán (2018) en la investigación “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, Lima – Perú”, donde concluyó que según los resultados obtenidos podemos observar que el clima organizacional no es apropiado en la organización, estos se relacionan con la satisfacción laboral que tampoco es apropiada en la empresa de carga internacional.

Según la tabla y figura 3 donde se muestra si los miembros de la organización son distantes con el colaborador, se puede determinar que un 45% está en desacuerdo y un 42% en total

desacuerdo. Esto confirma que el colaborador se siente parte de la organización. Sin embargo, podemos observar también que contamos con un 7% de colaboradores que se encuentran de acuerdo en que sienten que el grupo mantiene una distancia con ellos, dicho porcentaje es mínimo a comparación del 45% que están en desacuerdo. Según la teoría de la motivación - higiene o teorías de los dos factores de Herzberg, indica que el rendimiento de las personas en el trabajo depende del nivel de satisfacción que viven en su ambiente laboral, de acuerdo a los resultados se entiende que los colaboradores encuestados mantienen una buena relación con sus pares lo que puede influir en su rendimiento laboral.

Según la tabla y figura 4 donde se refiere a que si los miembros de la organización les hace sentir incómodo(a), se puede determinar que más de la mitad de los encuestados está en total desacuerdo; demostrando que el 52% de los encuestados se encuentran completamente cómodos en la organización donde laboran. Este gran porcentaje muestra que el colaborador se siente identificado con la organización, transmitiendo la misma experiencia para todo personal que se incorpore a la organización. De acuerdo a la investigación expuesta por Rosales (2020), donde concluye que “sí existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los Colaboradores del Área Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Cotopaxi”, se concluye que el clima organizacional debe ser el adecuado en todos los aspectos para que la satisfacción de los colaboradores se mantenga en un nivel óptimo y de ese modo la productividad en la institución sea efectiva”, por consiguiente confirmamos que esta investigación coincide con los resultados obtenidos en base a este ítem.

Según la tabla y figura 5, 19, 20 y 22 donde se hace mención a que el grupo de trabajo valora los aportes del colaborador lo cual lo hace sentir realizado en sus funciones y labores en la organización; tenemos como resultado más del 50% en acuerdo a que se sienten realizados y

satisfechos cumpliendo las funciones que se les encomiendan dentro de la organización. Según la investigación de Wilches (2018) donde determina que “se hace necesario trabajar en planeación estratégica en la empresa, con la participación de todos los niveles, ya que son los trabajadores los que conocen el entorno y las situaciones manifiestas desde su rol. De esta manera, la participación es el elemento clave a través del cual se puede potenciar una mayor planeación y el desarrollo constante de un clima laboral positivo que incida favorablemente en la autonomía, compromiso, motivación y crecimiento tanto personal como profesional de todos los trabajadores”, coincide en gran referencia a estos ítems, ya que el colaborador al sentirse realizado, disfruta cumpliendo sus roles en su horario laboral, asimismo, al sentir que valoran sus aportes y/o sugerencias le da la confianza de seguir aportando para el avance de la organización ya que tiene conocimiento de que se tomarán en cuenta sus opiniones y eso lo llevará a comprometerse más con la organización.

Según la tabla y figura 6 y 8 donde se menciona a que si el jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo y si el jefe generalmente apoya las decisiones que se toman dentro de la organización; obtuvimos como resultado que en su mayoría los colaboradores encuestados respondieron que están en acuerdo y en total acuerdo con alto porcentaje respectivamente. Esto confirma que el jefe tiene un trato horizontal con su personal, haciéndolo parte de las ideas, acciones y proyectos a realizar dentro de la organización, fomentando la satisfacción laboral. De esta manera se coincide nuevamente con la investigación de Wilches (2018), ya que también el tener como colaborador la oportunidad de una relación horizontal con sus superiores contribuye a que el colaborador sienta que sus labores están siendo supervisadas, pero a la vez se siente en la total predisposición de modificarla para mejoría de la organización sin sentir desazón por las retroalimentaciones recibidas.

Según la tabla y figura 7 donde se cuestiona si el jefe no es considerado con su personal, el resultado determina que la mayoría de los colaboradores encuestados están en total desacuerdo frente a este ítem, obteniendo un 81% entre desacuerdo y total desacuerdo respecto a si el jefe no es considerado con el personal. Esto coincide con la teoría de clima organizacional de Likert; que establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Siendo que los colaboradores perciben que sus jefes sí son considerados, lo que conlleva a que se sientan más comprometidos con sus labores y esto influya en fomentar el buen clima organizacional.

Según la tabla y figura 9 donde se les pregunta a los colaboradores si las órdenes impartidas del jefe son arbitrarias, se ha obtenido un resultado fragmentado, ya que es equitativo parcialmente de acuerdo a lo que perciben los colaboradores. De esta manera, al obtener dichos resultados se entrevistó a 10 colaboradores al azar donde se les preguntó si percibían que las órdenes impartidas por sus superiores eran arbitrarias. Se pudo obtener diferentes resultados, entre ellos; colaboradores que afirmaban que no sentían arbitrariedad por parte de sus jefes directos, sin embargo, sí por parte de las gerencias; como también tuvimos respuesta por parte de otro grupo de colaboradores los cuales manifestaban que sí percibían toda toma de decisión por parte de sus superiores directos y gerencia como decisiones arbitrarias. Cabe resaltar que también hubo un pequeño grupo de colaboradores que prefirieron mantener en reserva su respuesta frente a esta interrogante.

Según la tabla y figura 10 donde la interrogante es si los colaboradores perciben que el jefe desconfía del grupo de trabajo, se obtuvo como resultado un 80% entre desacuerdo y total desacuerdo, esto determina que los colaboradores se sienten seguros de la labor que cumplen



ya que cuentan con el respaldo y confianza brindados por su superior, asimismo, no temen en la toma de decisiones inmediatas en la posible ausencia del jefe, esto permite que el área y ambiente de trabajo marche positivamente. Sin embargo, en cuanto se les entrevistó debido a que los resultados de la tabla 9 no guardaban mucha concordancia con los resultados de este ítem, manifestaron que ellos se sienten con el total respaldo de sus jefaturas directas, mas no ocurría lo mismo con las gerencias y sentían que no podían cuestionar las decisiones impartidas por parte de las ellas y de las directivas de la organización, esto los llevó a responder ese ítem de esa manera.

Según las tablas y figuras 11, 12, 13 y 14 donde se les pregunta en base a las condiciones físicas y/o materiales donde desempeñan sus funciones, se obtuvo como resultado que más del 70% están en total acuerdo y acuerdo en base a la distribución física del ambiente de trabajo, la cual facilita la realización de sus labores, se sienten confortables en el ambiente donde trabajan, se sienten cómodos en el ambiente físico donde trabajan y que existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. Compartiendo el resultado de la investigación de Chávez (2019), donde concluye que al brindar condiciones adecuadas que otorguen seguridad y salud al trabajador, comunicación asertiva entre gerentes, jefes y personal va a generar impacto en su clima organizacional; se demuestra que en esta investigación se alcanzan los mismos resultados, asimismo, más allá de percibir un grato clima organizacional, es como se siente el colaborador dentro de su espacio de trabajo el cual le permite realizar sus funciones en la comodidad de un buen ambiente físico, considerando que el nivel de productividad será más efectivo.

Según las tablas y figuras 15, 16 y 17 donde se les cuestiona si el sueldo que perciben es muy bajo en relación a la labor que realizan, si sienten que el sueldo que perciben es bastante aceptable y si el trabajo les permite cubrir sus expectativas económicas; se arrojan resultados

fragmentados, donde en su mayoría considera que el sueldo que recibe no tiene relación con el trabajo que desempeñan, por otro lado, en la interrogante donde se les cuestiona si sienten que su sueldo es bastante aceptable, se determina que los resultados son parciales ya que un 25% están de acuerdo, un 24% está indeciso y un 25% en desacuerdo, si esta investigación se basara únicamente acerca de los resultados obtenidos en este ítem no se podría identificar hacia donde se inclina el mayor porcentaje ya que los resultados están paralelamente equitativos, en este caso, se recurre a la entrevista al grupo de colaboradores al azar que se mencionó previamente para poder contar con un panorama más esclarecido. Además, referente al ítem que cuestiona si su sueldo le permite cubrir sus expectativas económicas, se identifica que un 45% están en total acuerdo y de acuerdo con que el sueldo percibido cubre sus expectativas económicas. Mediante la entrevista realizada a un grupo de colaboradores donde se preguntó acerca de los beneficios materiales y/o remunerativos, se apreció que sus percepciones salariales variaban de acuerdo a sus necesidades económicas, debido a que si bien eran personas solteras, tenían carga familiar, por ende consideraban que lo que perciben salarialmente no va acorde a la labor que cumplen; la otra parte indicó sentirse de acuerdo con lo que perciben salarialmente, esto se debe a que son personas solteras, sin hijos, menores de 30 años que aún comparten hogar con su familia y con menos de 1 año en la organización. Por ello se entiende el porqué de los porcentajes parcialmente iguales en la tabla y figura 16. Según las tablas y figuras 18 y 23 donde la pregunta es si el colaborador siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser y si haciendo su trabajo se sienten bien con ellos mismos, obtuvimos como resultado que más de la mitad se encuentra en total acuerdo y de acuerdo con las interrogantes, esto conlleva a que de acuerdo a la profesión que requiere el puesto donde se encuentran los colaboradores se sienten en la capacidad de cumplir el rol y trabajar de una manera sencilla y eficiente ya que va acorde a su personalidad y capacidades

adquiridas en el proceso de su formación académica. A la vez, en la entrevista dirigida al grupo de colaboradores seleccionados al azar, se notó que en su mayoría están satisfechos de su desenvolvimiento en el área y que en caso se diera la oportunidad de rotar a otra área no estarían de acuerdo porque más allá de salir de su zona de confort no se sentirían bien con ellos mismos cumpliendo roles diferentes para los cuales estudiaron y/o fueron capacitados. Con ello se determina que la mayoría de los colaboradores de la organización se sienten muy satisfechos dentro de su área de trabajo y eso los hace sentir bien con ellos mismos.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1 Conclusiones**

De acuerdo al objetivo general, el cual es analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar en 2022, se logra identificar, a través del análisis realizado en base a los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados, que mientras el clima organizacional sea mejor, la satisfacción laboral será mayor debido a que el colaborador se siente valorado, identificado, fidelizado y perteneciente a su organización.

Los colaboradores se sienten bien en su espacio de trabajo, lo cual quiere decir que la organización no solo se preocupa por un buen clima organizacional sino también por un buen ambiente físico, según los resultados obtenidos en la dimensión de las condiciones físicas y/o materiales.

Las pretensiones salariales varían de acuerdo a la condición social y/o responsabilidad familiar de cada colaborador, como también influye el grupo etario y el tiempo que vienen laborando en la organización.

Los colaboradores se sienten dentro de un buen clima organizacional al percibir una relación horizontal con sus superiores debido a que no temen al dar una idea porque sienten que son escuchadas y consideradas, finalmente ello conlleva a que se sientan bien con ellos mismos.

### **4.2 Recomendaciones**

Se recomienda a la organización realizar eventualmente focus groups por áreas, los cuales se podrían llevar a cabo de manera trimestral para identificar los posibles motivos de insatisfacción laboral del personal. Una vez obtenidos los resultados, presentar el informe

respectivo a la gerencia de recursos humanos para elaborar un plan de acción con un equipo multidisciplinario, entre ellos un especialista en ciencias sociales, ya que podrían existir casos donde se afecta gravemente el bienestar del colaborador.

Se recomienda a la organización motivar al colaborador con campañas de incentivos como bonos, concursos, y/o premios por cumplir los objetivos laborales, debido a que en base a la entrevista realizada a los colaboradores, indicaron que se motivan más cuando se les premia por cumplir o llegar a los objetivos laborales que cuando se les sanciona por no cumplir o no llegar a los mismos.

Se recomienda a la organización celebrar convenios con entidades formativas con el fin de que los colaboradores obtengan descuentos y sigan capacitándose para un mejor desempeño laboral; de esta manera los colaboradores sentirán que la organización vela por su crecimiento profesional y a la vez se desenvolverán mejor laboralmente generando satisfacción laboral positiva.

Se recomienda a los colaboradores a acudir al área de bienestar del personal en caso perciban que el clima organizacional es negativo para que la trabajadora social pueda indagar acerca de ello y evaluar una posible intervención en caso amerite.

## REFERENCIAS

- Altisent, R. (2018). Enciclopedia de bioderecho y bioética. Recuperado de <https://enciclopedia-bioderecho.com/voces/72>
- Barrera M. (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma- Junín 2021. Recuperado de <https://docplayer.es/213809678-Clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-los-colaboradores-de-un-instituto-educativo-de-tarma-junin-2021.html>
- Bazalar Paz, M. Ángel, y Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35–51. Recuperado de <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bonilla, G. L. (2018). Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima - Perú. Recuperado de <https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bobadillo, C. C. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Junín, Perú. Recuperado de [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP\\_3c2074c0a5579dd947c15a12f59c8615](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNCP_3c2074c0a5579dd947c15a12f59c8615)

- Borja, M. M. (2019). La satisfacción laboral y el clima organizacional desde la percepción de los docentes de la Institución Educativa N.º 30742 Palca, Tarma 2018. Tesis (Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa). Trujillo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44040>
- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL\\_BravoDiazBrandon.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf)
- Briseño Montes de Oca, E., y Vázquez Parra, J. C. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33-50. Recuperado de [https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa\\_humanitatis/article/view/22697](https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/22697)
- Carhuapuma, J. S., García, L. Y y Santos, M. E., (2016). "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del valle de Cañete" [Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Lima - Perú. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS\\_CARHUAPUMA%20PACHAS\\_Y\\_GARC%C3%8DA%20PEREZ\\_Y\\_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CARHUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4)

- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018) Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús – 2017. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conde, J. (2020). Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. Lima-Perú. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63409>
- Crisanta, L. (2018) Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6916>
- Culqui, M.J. (2017). Los valores personales y el clima organizacional en colaboradores de un supermercado en San Juan de Lurigancho. Lima, 2017. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. Lima – Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16365/Culqui\\_MMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16365/Culqui_MMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Equipo de Glassdoor, (2019). Calidad de vida La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina. Recuperado de <https://www.glassdoor.com.mx/blog/la-satisfaccion-laboral-enbrasil-mexico-y-argentina/>



Fernandez, D y Mundaca, E (2021). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa pretorian seguridad integral 2021. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10060/Fernandez%20Perez%20Diana%20%26%20Mundaca%20Apcho%20Estefania.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Fiallo, D., Alvarado, P. y Soto, L. (2015). El clima organizacional dentro de una empresa, Revista Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://eumed.net/ce/2015/1/clima-organizacional.html>

Franco, Y (2014). Tesis de investigación: Población y muestra. Recuperado de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/04/poblacion-y-muestra-ejemplo.html#:~:text=Para%20Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%2C%20%22una%20poblaci%C3%B3n,los%20datos%20de%20la%20investigaci%C3%B3n>

Galicia, S., García, M., Hernández, L. (2015). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. Recuperado de <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html>

Gálvez, N. (2017). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473?show=full>

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado de <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital: Investigación & Negocios*, 13(2), 15-22. Recuperado de <https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guzmán, A (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional influyen en la satisfacción laboral en la empresa F y D. Inversiones S.A.C. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/816/81632390009.pdf>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Mamani, O. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. *Revista de Investigación de la Escuela de Posgrado, UNA*, 3(1), 1187 – 1194. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.137>

- Martín, A. (2015). La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo” [Trabajo final de grado, Universidad de La Laguna.]. San Cristóbal de La Laguna, España. Recuperado de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1094/LA%20SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20AMBITO%20EDUCATIVO.%20.pdf;sequence=1>
- Montoya, C. (2018). “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo” [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo - Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24442/montoya\\_bch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24442/montoya_bch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Norena, A., Alcaraz, N., Rojas, J., Rebolledo, D., Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es)
- Peralta, H. (2017). Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la banca privada. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Polanco, C. A. (2014). El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. Tesis (Maestría en Educación), Tegucigalpa, Honduras.  
Recuperado de <https://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>
- Perez, A. (2015). La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg. Recuperado de <https://www.ceolevel.com/herzberg>
- Ricse, K. (2018). Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Santa Rosa de Trujillo. Año 2017. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11766/ricse\\_mk.pdf?i=&sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11766/ricse_mk.pdf?i=&sequence=1)
- Rivera, D,F.; Rincón, J,E & Flórez, S,R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Espacios (39)19. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Rojas, A. (2017). Investigación e Innovación Metodológica. Recuperado de [http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20\(2006\)%2C,176](http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html#:~:text=Tamayo%20y%20Tamayo%20(2006)%2C,176)
- Rosales, G. (2020). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del gad provincial de Cotopaxi. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>

- Rubio, A. S., (2019). La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de Justicia De Lima Sur 2019. [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM\\_T030\\_43657522\\_T%20%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_43657522_T%20%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, J. G., y Núñez, L. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea), 9(2). Recuperado de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
- Sotomayor, F. (2013). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Recuperado de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2704>
- Szeinman, P. (2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/>
- Vásquez, A. (2017). Consentimiento informado: Requisito legal o ético. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-00992017000300175](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-00992017000300175)

Victorio, E., (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 2017. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Lima, Perú. Recuperado de [http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018\\_Victorio-Capillo.pdf](http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf)

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



Pimentel, 19 de enero del 2023

### VISTO:

El oficio N° 0001-2023/FADHU-DTS-USS de fecha 11 de enero de 2023, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, quien solicita el cambio de jurado de tesis, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica. El Estado garantiza la libertad de cátedra y rechaza la intolerancia", "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución y de las Leyes"*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"Obtención de Grados y Títulos; Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: Inciso 45.1 "Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa"*.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 28°: *"El jurado evaluador será designado mediante resolución emitida por la facultad o por la Escuela de Posgrado, el mismo que estará conformado por tres docentes, quienes cumplirán las funciones de presidente, secretario y vocal (...)"*.
- Artículo 29°: Son funciones del jurado evaluador: *Inciso a) Emitir las observaciones en un plazo de máximo de siete días hábiles, contabilizados a partir del día siguiente de la recepción del informe. Inciso b) Verificar el levantamiento de las observaciones realizadas a través de su dictamen de expedito para sustentación, informando a la Dirección de Escuela de la sede. Inciso c) Asistir al acto de sustentación en la fecha, hora y lugar programados. Inciso d) Evaluar la sustentación y defensa de la investigación, y el secretario emite el acta de sustentación.*
- Artículo 30°: *"Para la sustentación, se otorgará el plazo de seis (6) meses calendarios contados a partir del día hábil siguiente en que se obtuvo el dictamen de expedito para la sustentación (...)"*.
- Artículo 31°: *"Se deberá presentar al Director de Escuela de la Sede, al Coordinador de Escuela Profesional de Filial o al Director de la Escuela de Posgrado, según corresponda, tres (3) anillados del trabajo de investigación o de la tesis, con una antelación de 10 días hábiles al acto de sustentación programado, a fin de que estos sean remitidos al jurado evaluador (presidente, secretario y vocal)"*.
- Artículo 32°: *"Cuando la sustentación obtenga la calificación de Deficiente (desaprobado), podrá requerir nueva fecha de sustentación, después de haber transcurrido un plazo de 30 días calendarios contados a partir de la fecha en que desaprobó"*.
- Artículo 33°: *"Si el egresado desaprobado no solicita nueva fecha de sustentación, el plazo para sustentar la misma tesis vence a los seis meses, contando dicho plazo desde la fecha que sustentó por primera vez. Vencido el plazo, se debe presentar nuevo tema de investigación y realizar los trámites correspondientes. La decisión del jurado evaluador es inimpugnable"*.
- Artículo 40°: *Si el(los) autor(es) de la investigación no logra(n) el nivel de preparación hasta en una tercera sustentación, será(n) desaprobado(s). En este caso tiene(n) la posibilidad de reiniciar el trámite, desde la presentación de un nuevo proyecto.*

074 481610 - 074 481632

CANDHS USS

Empleados de la Escuela Profesional de Pimentel

Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.



Que, visto el oficio N° 0001-2023/FADHU-DTS-USS de fecha 11 de enero de 2023, en donde la directora de la escuela profesional de Trabajo Social solicita el cambio de jurado evaluador por las razones expuestas en el mismo, a fin de poder continuar con el trámite respectivo de los estudiantes con fines de sustentación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR el cambio del jurado evaluador de los **PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN (TESIS)** de los estudiantes descritos en la lista que forma parte de la presente resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** DESIGNAR JURADO EVALUADOR de los proyectos de Investigación (TESIS) a los siguientes docentes:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN	JURADO
1	AGUILAR TUANAMA DALY JANET	"INFLUENCIA DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA DE SAN ISIDRO, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GAUDY TERESA URIOL CASTILLO <b>SECRETARIO:</b> DRA. RAMOS SANTAMARIA MARIELA LILIANA <b>VOCAL:</b> DR. VASQUEZ MUÑOZ ANTENOR
2	- CORNEJO MONTERO MARÍA INÉS - LOPEZ TORRES CARMEN ROSA	"INFLUENCIA DE LAS LUDOTECAS COMUNITARIAS EN EL DESARROLLO SOCIOAFECTIVO DE LOS NIÑOS DE LA INSTITUCIÓN MISIÓN REGIONAL CASTILLA PAITA, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> DRA. GARCIA CLAVO NILA <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
3	- ALEJOS TENORIO SANCHO DÁVILA CYNTHIA - HUACHACA ALVAREZ MIRIAN DENIS	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y ACTITUDES RESILIENTES EN ESTUDIANTES DEL X CICLO DE TRABAJO SOCIAL DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA DE CHICLAYO, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> DRA. SAMAME NUÑEZ ALICIA MAGALI <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
4	- FLORES DIAZ REBECA ELIZABETH - MONTOYA BARRIENTOS PAMELA NIEVES	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y AUTOESTIMA EN ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "INDEPENDENCIA AMERICANA" DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> MG. ESQUEN PERALES NELIDA PILAR <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
5	CARO SANCHEZ ZAMORA CLAUDIA ALEJANDRA	"INFLUENCIA DEL APOYO SOCIAL EN LA SATISFACCIÓN PERSONAL DE LOS ADULTOS MAYORES DEL PROGRAMA AMACHAY DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> DRA. RAMOS SANTAMARIA MARIELA LILIANA <b>VOCAL:</b> DR. VASQUEZ MUÑOZ ANTENOR
6	- BOHORQUEZ ARAUJO RUBI NORA - CRISTOBAL MANSILLA JASMIN YESENIA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GAUDY TERESA URIOL CASTILLO <b>SECRETARIO:</b> DRA. GARCIA CLAVO NILA <b>VOCAL:</b> MG. PUICON LLONTOP VICTOR ENRIQUE
7	- FLORES GUEVARA FANY - MIRANDA PEREIRA ISABEL SARITA	"FUNCIONALIDAD FAMILIAR Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ESTUDIANTES DEL I Y III CICLO DEL INSTITUTO "LOS MOROCHUCOS", AYACUCHO - 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> DRA. SAMAME NUÑEZ ALICIA MAGALI <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
8	DE LA CRUZ SAJAMI JESSENIA MILAGROS	"MALTRATO INFANTIL Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS RESIDENTES DEL CENTRO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL "SANTA TERESITA DEL NIÑO JESÚS" TINGO MARIA 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GONZALES MONTERO LUZ ANGELICA <b>SECRETARIO:</b> MG. ESQUEN PERALES NELIDA PILAR <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
9	- ASTUPUMA ESTRADA MARITZA LORENA - AGUILAR ACOSTA MÓNICA	"ESTRÉS LABORAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL II LIMA NORTE, CALLAO 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GAUDY TERESA URIOL CASTILLO <b>SECRETARIO:</b> DRA. RAMOS SANTAMARIA MARIELA LILIANA <b>VOCAL:</b> MG. PUICON LLONTOP VICTOR ENRIQUE

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área Archivo.

10	- ROBLES YUCRA IDA - HINOSTROZA HUAMÁN JACKELIN MILAGROS	"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DEL LABORATORIO GMPACK SERVICE S.A. LIMA, 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. GAUDY TERESA URIOL CASTILLO <b>SECRETARIO:</b> DRA. GARCIA CLAVO NILA <b>VOCAL:</b> DR. MORALES HUAMÁN HUMBERTO IVÁN
11	BECERRA PINEDA MAGALY ROXANA	"INFLUENCIA DE LA FAMILIA EN LA REINSERCIÓN DE INTERNOS SENTENCIADOS POR EL DELITO DE VIOLACIÓN DEL PENAL DE TACNA 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. CORONADO CALDERON MILAGROS ISABEL <b>SECRETARIO:</b> DRA. SAMAME NUÑEZ ALICIA MAGALI <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
12	DÍAZ CHUQUIRUNA GLORIA JANETH	"INFLUENCIA DE LOS FACTORES SOCIALES EN LA VIOLENCIA CONTRA LA MUJER DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA, CAJAMARCA, 2021"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. CORONADO CALDERON MILAGROS ISABEL <b>SECRETARIO:</b> MG. ESQUEN PERALES NELIDA PILAR <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
13	BAYONA GAMBINI ELKE ORTENCIA	"VIOLENCIA DE GÉNERO Y CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS DEL BARRIO 7 DE MARZO DE QUECHCAP, HUARAZ -2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. CORONADO CALDERON MILAGROS ISABEL <b>SECRETARIO:</b> DRA. RAMOS SANTAMARIA MARIELA LILIANA <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
14	- GUEVARA CANO HAYDEE KARINA - GIRALDO SANCHEZ JOSSELINE MERCEDES	"VIOLENCIA FAMILIAR Y CALIDAD DE VIDA DE LAS MUJERES EN EL ASENTAMIENTO HUMANO LA FLOR EN CARABAYLLO, 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. CORONADO CALDERON MILAGROS ISABEL <b>SECRETARIO:</b> DRA. GARCIA CLAVO NILA <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA
15	FLORES JUÁREZ ELIZABETH CAROLL	"NIVEL DE AUTOESTIMA EN MADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 118 "MI MUNDO FELIZ", CALLAO 2022"	<b>PRESIDENTE:</b> MG. CORONADO CALDERON MILAGROS ISABEL <b>SECRETARIO:</b> DRA. SAMAME NUÑEZ ALICIA MAGALI <b>VOCAL:</b> MG. URIOL CASTILLO GAUDY TERESA

**ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO** la resolución que se procede a detallar: RESOLUCIÓN N° 0710-2022/FDH-USS de fecha 20 de julio del 2022, **en el extremo** que corresponde a los estudiantes AGUILAR TUANAMA DALY JANET, BOHORQUEZ ARAUJO RUBI NORA, CRISTOBAL MANSILLA JASMIN YESENIA, ASTUPUMA ESTRADA MARITZA LORENA, AGUILAR ACOSTA MÓNICA, ROBLES YUCRA IDA, HINOSTROZA HUAMÁN JACKELIN MILAGROS.

**ARTÍCULO CUARTO: DISPONER** que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**Dra. Dioses Lescano Nelly**  
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



**Mg. Delgado Vega Paula Elena**  
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.

## Anexo 2: Formatos de instrumentos de recolección de datos



### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022.

#### Cuestionario de Encuesta de Clima Organizacional (EDCO) y Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Adaptado por Rubí Bohórquez y Jasmin Cristobal - 2022)

A continuación, encontrará el presente cuestionario para medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de su área de trabajo.

Se le presentarán una serie de enunciados donde deberá escoger la opción que más se adecúe a su situación. Para lo cual, indicamos las abreviaturas de las siguientes escalas:

TA: Total acuerdo

A: Acuerdo

I: Indeciso

D: Desacuerdo

TD: Total desacuerdo

Se espera contar con su total sinceridad y se le recuerda que sus respuestas serán confidenciales.

#	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
<b>RELACIÓN</b>						
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta su opinión.					
2	Es aceptado(a) por el grupo de trabajo.					
3	Los miembros del grupo son distantes con usted.					
4	El grupo de trabajo le hace sentir incómodo(a).					
5	El grupo de trabajo valora sus aportes.					
<b>DIRECCIÓN</b>						
6	El jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7	El jefe no es considerado.					
8	El jefe generalmente apoya las decisiones que toma.					

9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
<b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b>						
11	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable.					
13	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
14	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
<b>BENEFICIOS MATERIALES Y/O REMUNERATIVOS</b>						
15	El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza.					
16	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
17	Felizmente el trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
18	Siente que el trabajo que hace es justo para su manera de ser.					
19	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
20	Disfruta de cada labor que realiza en el trabajo.					
21	Se siente feliz por los resultados que logra en el trabajo.					
22	Su trabajo le hace sentir realizado(a).					
23	Haciendo su trabajo se siente bien con usted mismo(a).					

## Anexo 3: Cartilla de validación de instrumento

### GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

#### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Aleida Shirley Rodríguez Pinedo

Centro laboral: Área de Bienestar de Personal del Hospital María Auxiliadora

Título profesional: Trabajo Social

Grado: Licenciada

Mención: Trabajo Social

Institución donde lo obtuvo: Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Otros estudios: Maestría en seguridad y salud en el trabajo

#### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

#### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				X	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)				X	
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)				X	
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				X	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)				X	
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido				X	
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X



9.	Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X		
10.	Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)						X	
11.	Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)						X	
12.	Calidad en la redacción de los ítems (visión general)						X	
13.	Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X		
14.	Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X		
15.	Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X		
<b>Puntaje parcial</b>						40	25	
<b>Puntaje total</b>							65	

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[65/75] \times 100 = 86.6\%$

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

Se encuentra el instrumento apto para ser aplicado.

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, **Aleida Shirley Rodríguez Pinedo** identificado con DNI N° **40512619**, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las testistas: Rubí Nora Bohórquez Araujo y Jasmin Yesenia Cristobal Mansilla, en la investigación denominada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022”.

**MINISTERIO DE SALUD**  
**HOSPITAL MARIA AUXILIADORA**  
*Lic. Aleida S. Rodríguez Pinedo*  
CTSP 12088  
JEFE DEL AREA DE BIENESTAR DE PERSONAL  
**LIC. ALEIDA SHIRLEY RODRÍGUEZ PINEDO**  
DNI N° 40512619





9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
<b>Puntaje parcial</b>			3	8	60
<b>Puntaje total</b>					71

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[71/75] \times 100 = 94.6\%$

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

... Instrumento acorde a las variables de la investigación, considerar el desglose de los ítems 6 (Átmosfera) y 9 (Arbitraria) , precisando a que se refiere cada punto en terminos sencillo de facil interpretacion para la muestra.

.....

.....

.....

.....

#### **6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, **Yulissa Beatriz Quinte De la Cruz**, identificado con DNI N° **70604115**, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las tesis: Rubí Nora Bohórquez Araujo y Jasmin Yesenia Cristobal Mansilla, en la investigación denominada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022”.

  
Yulissa Quinte De La Cruz  
CTSP: 13170

.....  
**LIC. YULISSA BEATRIZ QUINTE DE LA CRUZ**

**DNI N° 70604115**

## GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

### 1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Margarita Araujo Estrada

Centro laboral: Corporación Enerjet

Título profesional: Trabajo Social

Grado: Licenciada

Mención: Trabajo Social

Institución donde lo obtuvo: Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Otros estudios: Diplomado de Recursos Humanos en la universidad Ricardo Palma

### 2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tiene que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

### 3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)				x	
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)				x	
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de Contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x

9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)				x	
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad (extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)				x	
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)				x	
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)				x	
<b>Puntaje parcial</b>				24	45
<b>Puntaje total</b>	69				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) =  $[69/75] \times 100 = 92\%$

#### 4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
<b>Interpretación:</b> Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la Validez				

**5. Conclusión general de la validación y sugerencias** (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):

El instrumento es válido e idóneo para los objetivos de la investigación, guarda relación con las variables y las preguntas son comprensibles.

.....

.....

.....

.....

.....

**6. Constancia de Juicio de experto**

El que suscribe, **Margarita Araujo Estrada** identificado con DNI N° **10623718**, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las tesis: Rubí Nora Bohórquez Araujo y Jasmin Yesenia Cristobal Mansilla, en la investigación denominada: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022”.



.....  
**LIC. MARGARITA ARAUJO ESTRADA**

**DNI N° 10623718**

**CTSP: 09277**

## Anexo 4: Permiso para la recolección de datos



teleperformance.com  [linkedin.com/company/teleperformance-peru](https://www.linkedin.com/company/teleperformance-peru)

 [twitter.com/TP\\_Peru](https://twitter.com/TP_Peru)

*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

### CONSTANCIA

#### DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS DE TELEPERFORMANCE PERÚ SAC

Hace constar:

Que la Srta. Bohórquez Araujo Rubí Nora y la Srta. Cristobal Mansilla Jasmin Yesenia, estudiantes de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán, han sido autorizadas para ejecutar su tesis, denominado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE GESTIÓN HUMANA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE MAGDALENA DEL MAR, 2022”

Las estudiantes aplicarán encuesta a los trabajadores administrativos de Gestión Humana, desde el 24/05/2022 hasta el 27/05/2022.

Se expide la presente, para los fines que las interesadas consideren conveniente.

Lima, 24 de mayo del 2022



---

**Gabriela Urbina Scerpella**  
**Directora de Recursos Humanos**  
**Teleperformance**

## Anexo 5: Consentimiento informado



### Consentimiento informado

La presente investigación está conducida por Rubí Bohórquez, bachiller en Trabajo Social y Jasmin Cristobal, bachiller en Trabajo Social.

Este estudio es parte de nuestro proyecto de Investigación para obtener el grado de Licenciadas en Trabajo Social, el cual tiene como objetivo analizar la influencia del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Gestión Humana de una empresa privada de Magdalena del Mar, 2022.

La participación en este estudio es anónima y voluntaria. Si accedes, se te solicitará responder una serie de preguntas.

La información obtenida será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Cualquier interrogante respecto a esta evaluación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación al correo [rubi.nvba@gmail.com](mailto:rubi.nvba@gmail.com)

Muchas gracias.

## Anexo 6: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VA9RIABLES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> Existe influencia significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.	<b>V1: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>  <b>V2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Tipo de investigación:</b> Transversal - descriptiva  <b>Diseño de investigación:</b> Es un diseño no experimental ya que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos.  <b>Población y muestra:</b> Población La población universal de colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar es de 100. <b>Muestra</b>
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b> a. Conocer la influencia de las Condiciones Físicas en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del	<b>HIPÓTESIS NULA:</b> No existe influencia significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los colaboradores del área de		



	<p><b>Mar en 2022.</b></p> <p><b>b. Describir la influencia de los Beneficios Laborales en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>a. Identificar la influencia del Desarrollo Personal en el Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>a. Determinar la influencia entre Satisfacción Laboral y Relaciones en los</b></p>	<p><b>Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <p><b>a. Existe influencia significativa entre las Condiciones Físicas y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>Ho: No existe influencia significativa entre las Condiciones Físicas y Clima Organizacional en los</b></p>		<p><b>La muestra universal es de 100 colaboradores de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar.</b></p>
--	---	--	--	--

	<p><b>colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>a. Demostrar la influencia entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p>	<p><b>colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>b. Existe influencia significativa entre los Beneficios Laborales y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>Ho: No existe influencia significativa entre los Beneficios Laborales y</b></p>		
--	--	---	--	--

		<p><b>Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>c. Existe influencia significativa entre el Desarrollo Personal y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>Ho: No existe influencia significativa</b></p>		
--	--	--	--	--

		<p><b>entre el Desarrollo Personal y Clima Organizacional en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b></p> <p><b>d. Existe influencia significativa entre Satisfacción Laboral y Relaciones Laborales en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022. Ho: No existe</b></p>		
--	--	--	--	--

		<p>relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Relaciones Laborales en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</p> <p>e. Existe influencia significativa entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</p> <p>Ho: No existe influencia</p>		
--	--	---	--	--

		<b>significativa entre Satisfacción Laboral y Dirección en los colaboradores del área de Gestión Humana de una empresa privada del distrito de Magdalena del Mar en 2022.</b>		
--	--	---	--	--