



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE LA
CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
PSICOLOGÍA**

**AUTORES : BACH. ELSA ROSA VILLANUEVA ROJAS
BACH. ASTRID HELEN PAOLA REÁTEGUI DE LA CRUZ**

ASESOR : LIC. PSIC. JOSÉ DÍAZ GUERRERO

IQUITOS - PERÚ

2023

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

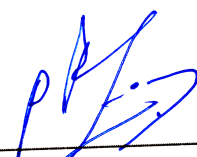
El Trabajo de Investigación:

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE LA
CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022”**

De los alumnos: **ELSA ROSA VILLANUEVA ROJAS Y ASTRID HELEN PAOLA
REÁTEGUI DE LA CRUZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó
satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de
6% de plagio.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 30 de Diciembre del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_CCSALUD_2022_TI_ElsaVillanuevaAstridReategui_V1.pdf (D154596503)
Submitted	2022-12-28 17:46:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	6%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	TESIS TERMINADA JUAN CARLOS SANTANA.docx Document TESIS TERMINADA JUAN CARLOS SANTANA.docx (D143399514)	 8
SA	Tesis Luis Llagento Diaz para URKUND.pdf Document Tesis Luis Llagento Diaz para URKUND.pdf (D133504685)	 5
SA	Mamani_Phocco_Flor_Daisy_ Titulo profesional_2021.docx Document Mamani_Phocco_Flor_Daisy_ Titulo profesional_2021.docx (D112142981)	 12
SA	Grupo 15_ROXANA TAPULLIMA.docx Document Grupo 15_ROXANA TAPULLIMA.docx (D119955462)	 2
W	URL: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3336/Jonathan_Tesis_Licenciatura... Fetched: 2022-01-04 01:59:50	 15
W	URL: https://1library.co/document/q2e9982q-clima-organizacional-satisfaccion-laboral-pyme-pdf.html Fetched: 2022-05-13 06:56:38	 1
SA	M1.369_20212_Hito 5. Culminar el TFM_17898445.txt Document M1.369_20212_Hito 5. Culminar el TFM_17898445.txt (D141518684)	 3
SA	TESIS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS.docx Document TESIS CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS CONDUCTORES DE UNA EMPRESA DE TAXIS.docx (D115090855)	 1
SA	T005_71271018_M - LLAGUENTO DIAZ, LUIS EDGAR.docx Document T005_71271018_M - LLAGUENTO DIAZ, LUIS EDGAR.docx (D142590796)	 1
W	URL: https://www.clubensayos.com/Negocios/RELACION-ENTRE-EL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-Y-LA-SATISFAC... Fetched: 2022-07-11 21:15:12	 1

Entire Document

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022” Para optar el título profesional

DEDICATORIA

A mis familia y amigas muy cercanas a mi persona;
sobre todo a mi mamá por siempre creer en mi
apoyándome en todo momento.

ELSA ROSA VILLANUEVA ROJAS.

A mis padres Víctor Hugo y Gloria Helen, por haber
contribuido en mi formación personal como
profesional, muchos de mis logros se los debo a
ustedes entre los que se incluye este.

ASTRID HELEN PAOLA REÁTEGUI DE LA CRUZ.

AGRADECIMIENTOS

A dios y familiares por el apoyo incondicional que nos dieron toda nuestra vida.

A mis profesores por sus conocimientos profesionales

Al Lic. Luis Orejuela Arellano, Mgr. por el asesoramiento Metodológico y análisis estadístico.

A todas las personas que colaboraron a cumplir esta meta. Muchas gracias.

ELSA ROSA VILLANUEVA ROJAS
ASTRID HELEN PAOLA REÁTEGUI DE LA CRUZ.

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 139-2022-UCP-FCS, del 15 de Febrero del 2022**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

 Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila	Presidente
 Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo	Miembro
 Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción	Miembro

Como Asesor: **Psic. José Alberto Díaz Guerrero**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día Martes 24 de Enero del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico del Programa de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022"**.

Presentado por los sustentantes: **ELSA ROSA VILLANUEVA ROJAS**
ASTRID HELEN PAOLA REÁTEGUI DE LA CRUZ

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

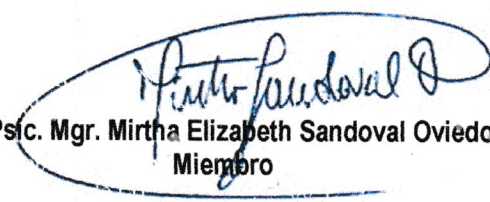
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR UNANIMIDAD CON LA NOTA: Dieciocho (18)**

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.


Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente


Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Miembro


Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro

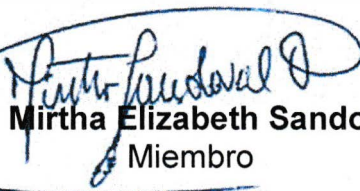
CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION
CON LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA EN LA CIUDAD DE IQUITOS,
AÑO 2022.



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Presidente



Psic. Mgr. Mirtha Elizabeth Sandoval Oviedo
Miembro



Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción
Miembro



Psic. José Alberto Díaz Guerrero
Asesor

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág. N°
Caratula	i
Constancia del Antiplagio	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de Sustentación	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice de Contenido	viii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Capítulo I Marco Teórico	14
1.1 Antecedentes del Estudio	14
1.2 Bases Teóricas	19
1.3 Definición De Términos Básicos	39
Capitulo II Planteamiento Del Problema	41
2.1 Descripción Del Problema	41
2.2 Formulación Del Problema	42
2.2.1 Problema General	42
2.2.2 Problemas Específicos	42

2.3	Objetivos	43
2.3.1	Objetivo General	43
2.3.2	Objetivos Específicos	43
2.4	Hipótesis	44
2.5	Variables	45
2.5.1	Identificación de variables	45
2.5.2	Definición conceptual y operacional de variables	45
2.5.3	Operacionalización de variables	46
Capítulo III	Metodología	47
3.1	Tipo y Diseño de Investigación	47
3.2	Población y Muestra	48
3.3	Técnicas, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	49
3.4	Procesamiento y análisis de datos	54
3.5	Aspectos éticos	55
Capítulo IV	Resultados	56
Capítulo V	Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	69
	Referencias Bibliográficas	74
	Anexos	79
Anexo 1.	Matriz de consistencia	
Anexo 2.	Carta de presentación	
Anexo 3.	Consentimiento informado	
Anexo 4.	Compromiso de Honor	
Anexo 5.	Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

	TÍTULO	Pág.
Tabla 1.	Características sociodemográficas en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022.	56
Tabla 2.	Niveles del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022.	58
Tabla 3.	Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	60
Tabla 4.	Clima organizacional componente relaciones interpersonales y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	61
Tabla 5.	Clima organizacional componente sentido de pertinencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	62
Tabla 6.	Clima organizacional componente estabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	63
Tabla 7.	Clima organizacional componente claridad y coherencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	64
Tabla 8.	Clima organizacional componente valores colectivos y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022	65
Tabla 9	Prueba de normalidad	66
Tabla 10	Análisis inferencial	67

ÍNDICE DE FIGURAS

	TÍTULO	Pág.
Figura 1.	Componentes de las actitudes	34
Figura 2.	Factores que determinan la satisfacción laboral	35
Figura 3.	Formas de satisfacción laboral	37
Figura 4.	Maneras de aumentar la satisfacción	38

RESUMEN

El propósito del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Investigación cuantitativa, método hipotético deductivo, población integrada por 45 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, ciudad Iquitos, el muestreo fue no probabilístico de tipo conveniencia siendo la muestra 45. La técnica fue psicométrica y encuesta, los instrumentos escala de clima organizacional (EDCO), y el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26.

Para analizar la información se utilizó el software SPSS v25, y se obtuvieron los siguientes resultados. Variable clima organizacional, fue de nivel medio en 97,8% y el 2,2% opinó que tienen un nivel adecuado y la variable satisfacción laboral, fue medianamente satisfecha en 66,7% y el 33,3% está satisfecho. Concluye: Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos ($Rho=0,228$; $p=0,132$; correlación positiva media).

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción, laboral

ABSTRACT

The purpose of the study is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of workers in the Sociedad de Beneficencia Pública in the city of Iquitos, year 2022.

Quantitative research, hypothetical deductive method, population made up of 45 workers of the Sociedad de Beneficencia Pública, Iquitos city, the sampling was non-probabilistic of the convenience type, the sample being 45. The technique was psychometric and survey, the instruments organizational climate scale (EDCO), and the Job Satisfaction questionnaire S21/26.

To analyze the information, the SPSS v25 software was used, and the following results were obtained. Organizational climate variable, was medium level in 97.8% and 2.2% believed that they have an adequate level and the job satisfaction variable, was moderately satisfied in 66.7% and 33.3% are satisfied. It concludes: There is a relationship between the organizational climate and job satisfaction of workers in the Sociedad de Beneficencia Pública in the city of Iquitos ($Rho=0.228$; $p=0.132$; medium positive correlation).

Keywords: Organizational climate, satisfaction, labor

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes de estudios internacionales

Rodríguez, S. (2018) en Quito – Ecuador, desarrolló una investigación donde determinó la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Flor Encanto. Investigación descriptiva, no experimental correlacional, población compuesta por 70 trabajadores, se usó la observación y la entrevista como técnicas y los instrumentos de Koys y Dercottis para el clima organizacional y de Benjamín Meza y Nancy Yajamin para satisfacción laboral. Resultados: el 51.7% son varones y el 48.3% mujeres. El clima organizacional, el 35% fue alto, el 28.3% muy alto, 23.3% no seguro, 8.3% bajo y el 5% muy bajo. La satisfacción laboral, el 45% está muy satisfecho, el 25% satisfecho, el 25% poco satisfecho y el 5% insatisfecho. Concluye: se evidencia relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Flor Encanto. En la satisfacción laboral se observa puntajes bajos en el factor motivación y reconocimiento ya que los trabajadores no reciben ningún tipo de motivación.

Valdivieso, D. (2018), en Quito – Ecuador, evidenció la relación ente el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la fundación Polinal. Investigación descriptiva, diseño experimental, población conformada por 19 empleados, las técnicas utilizadas fueron la observación, charlas y el cuestionario, se basó en el test de Edco del clima organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral S21/26. Resultados clima organizacional, relaciones interpersonales, el 84% medio, 11% alto y el 5% bajo. Estilo de dirección, el 74% medio, 21% bajo, 5% alto. Sentido de pertinencia, el 79% medio, el 11% alto y el 10% bajo. Retribución, el 74% medio, 16% bajo y el 10% alto. Disponibilidad de recursos, 95% medio y el 5% bajo. Estabilidad, 84% medio, 11% bajo y el 5% alto. Claridad y coherencia en la dirección, el 89% medio y el 11% alto. Valores colectivos,

el 63% medio, 32% alto y el 5% bajo. Satisfacción laboral, el 58% medianamente satisfecho y 42% satisfecho. Satisfacción con la remuneración y las prestaciones, 42% insatisfecho, 32% satisfecho y el 26% medianamente satisfecho. Satisfacción intrínseca, el 95% satisfecho y el 5% insatisfecho. Ambiente físico de trabajo. El 79% satisfecho y el 21% medianamente satisfecho. Cantidad de producción, el 58% satisfecho y el 42% medianamente satisfecho. Calidad de producción, 74% satisfecho y el 26% medianamente satisfecho. Concluye: se evidencia relación entre las variables poco favorable ya que a menor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

Naranjo, F. (2017) en Quito – Ecuador, analizó la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. Investigación descriptiva y relacional, diseño no experimental, población conformada por 15 trabajadores administrativos, se utilizó la observación y encuesta como técnicas, se utilizó el instrumento EDCO para el clima organizacional y la escala de satisfacción de Warr y Cook. Los resultados del clima organizacional, tuvieron el nivel de saludable: sentido de pertinencia, relaciones interpersonales, estilos de dirección, claridad y coherencia en la dirección, disponibilidad de recursos, estabilidad, en el nivel por mejorar están la retribución y los valores colectivos. El clima organizacional tuvo un nivel alto demostrando que existe un clima favorable. La satisfacción laboral, el 86,67% están satisfechos y el 13,33% muy satisfechos. Indicador intrínseco, el 60% satisfecho y el 40% muy satisfecho. Extrínseca, el 60% satisfecho, 20% moderadamente satisfecho y 20% muy satisfecho. Concluye: se evidencia influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral.

Antecedentes de estudios nacionales

Victorio, E. (2018), en Lima – Perú, relacionó el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las

empresas aseguradoras. Tipo de investigación fue el correlacional y diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada por 352 trabajadores, la muestra fue de 183 trabajadores, se utilizó la escala CL-SPC para el clima organizacional y el cuestionario de Sonia Palma para la satisfacción laboral. Concluye: se evidencia relación entre las variables y esto permitió conocer la conformidad, estabilidad en el trabajo percibiéndose un alto grado de satisfacción en el personal. La autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral en los trabajadores de las aseguradoras.

Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018) en Cajamarca – Perú, relacionó el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. Investigación descriptiva, diseño no experimental transversal, población compuesta por 80 trabajadores. Se utilizó la entrevista y la observación, los resultados del clima organizacional en su mayoría es buena, aceptable ya que Autonomía con 69% de aceptación, confianza con un 68% e innovación con 67%, sin embargo, la cohesión, presión y reconocimiento son menos aceptadas. El nivel de satisfacción laboral es aceptable en 60% y más aceptados son satisfacción por el trabajo en general, con el ambiente físico de trabajo y la forma en que realizan su trabajo, pero hay insatisfacción por la remuneración en un 55%. Concluye: evidencia una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Jesús.

Guzmán, A. (2018) en Lima – Perú, relacionó el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de carga, investigación mixta, aspecto cuantitativo diseño no experimental correlacional transversal, población conformada por 15 personas, se utilizó el cuestionario de Sonia Palma, para las dos variables, los resultados fueron: clima organizacional, el 46.7% inapropiada, 26.7% regular y el 26.7% muy inapropiada. La satisfacción laboral, el 53.3% inapropiada,

33.3% regular y el 13.3% muy inapropiada. Concluye: el clima en la empresa no es apropiado, pero existe relación con la satisfacción laboral, la realización personal es inapropiada ya que la empresa no favorece en el desarrollo profesional es por eso que no están satisfechos y esto perjudica el alcance de las metas en la empresa, el involucramiento laboral es no apropiado ya que no existen valores y falta de compromiso de los trabajadores, la supervisión es inapropiada por la falta de apoyo de los supervisores al personal y por último la comunicación es inapropiada, ya que las relaciones interpersonales y la fluidez son bajas entre los trabajadores.

Antecedentes de estudios locales

Marín, M. (2020), en Iquitos – Perú, describió la percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional del campo santo jardines de San Juan. Investigación descriptiva simple, diseño no experimental transeccional, población constituida por 25 trabajadores, se utilizó el instrumento de Chiang et al conformado por ocho dimensiones, los resultados fueron: el 40% son mujeres y 60% varones, el 40% son de 18 a 28 años, 32% 29 a 38 años y el 28% son > de 39 años, el grado de percepción del clima organizacional, el 44% dio bajo, el 40% medio y el 16% alto. Concluye: se observó que el clima organizacional, sobre las dimensiones, la autonomía su percepción 44% es baja, cohesión su percepción 36% es media, confianza su percepción 32% es alta, presión el 36% lo califican de bajo, apoyo el 40% dicen media, apoyo el 40% dice que es media, reconocimiento el 40% dice media, equidad el 60% dice baja y el 40% dice que es bajo la innovación.

Vargas, I. (2020) en Iquitos – Perú, determinó el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC, investigación descriptiva simple, diseño no experimental transversal, población compuesta por 200 trabajadores, se utilizó un muestro aleatorio simple para poblaciones finitas siendo 132 la muestra,

los resultados fueron: el 56.8% fueron varones y el 43.2% mujeres, el 50.8% tuvieron de 19 a 31 años, 28.8% 32 a 42 años y el 20.4% 43 a 52 años. El nivel de satisfacción laboral, el 79.55% está satisfecho y el 20.45% dijo promedio. En el factor extrínseco, el 76.52% está satisfecho y el 23.48% es promedio. Factor intrínseco, el 81.06% está satisfecho, el 18.18% promedio y el 0.76% insatisfecho. Concluye: la satisfacción laboral tiene un nivel de satisfactorio en los trabajadores y promedio al generar una actitud positiva y están acordes con los sueldos, sin embargo, hay detalles por mejorar ya que los directivos no valoran los esfuerzos que realizan los trabajadores al desempeñar sus labores, además las condiciones físicas no son las pertinentes. El factor extrínseco es satisfactorio gracias que el 51.5% trabaja en equipo, el 50.8% mantiene estables las relaciones interpersonales, el 48.5% está de acuerdo con el supervisor, etc. el factor intrínseco es satisfactorio porque el 62.1% de los trabajadores es responsable de su trabajo.

Burga, C. y Vela, G. (2017), en Iquitos – Perú, analizó el clima organizacional que existe en el Instituto Peruano del deporte. Estudio descriptivo, transversal, con población de 35 trabajadores, se utilizó el cuestionario de Chumbes para el clima organizacional, los resultados en el clima organizacional, el 53.5% fue regular y el 46.5% favorable, en la eficiencia de las dimensiones, el 82.2% fue en estructura, 92.2% autonomía, 68.15% remuneración, 92.22% toma de decisiones, 86.85% relaciones interpersonales, 97.41% compromiso, 91.67% liderazgo, 92.96% ambiente físico, 81.11% capacitación y desarrollo y por último el 91.39% en comunicación. Concluye: el clima organizacional se percibe como regular, no se aproxima al favorable, las dimensiones solo en ocho son favorables los resultados y en remuneración queda rezagado el resultado.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Clima organizacional

1.2.1.1 Definición del clima organizacional

Según Litwin y Stringer (1968) lo definen como el comportamiento del sujeto en el ambiente organizacional, es la función que se suscita en el ambiente de acuerdo como lo percibe, por lo tanto, es primordial la percepción para entender su actividad laboral.

Asimismo, la psicóloga Sonia Palma (2004) indica que es la percepción sobre particularidades vinculadas al escenario laboral, además nos da la oportunidad de diagnosticar y tomar acciones preventivas y poder corregir y fortalecer los procesos y resultados de la empresa.

Asimismo, Lewin (1936) indica que descende del trabajo, evidenció que el comportamiento humano funciona entre la relación del sujeto y ambiente. Según Dorta (2013) muestra la actitud que el comportamiento del sujeto en el trabajo no obedece a sus particularidades de la persona, sino de la forma que distingue su clima de trabajo y los mecanismos de la empresa (Ramos, 2012, p. 14).

Según Campbell (1970), afirma que es un conjunto de condiciones duraderas y particulares, del ambiente interno de la organización que se basa en la relación de sus miembros y su ambiente. Campbell (como se citó en Dorta, 2013)

Es así que **Chiavenato (2009)**, indica que es la suma de las particularidades ambientales que perciben los trabajadores e influyen en su forma de comportarse, el clima abarca una diversidad de factores ambientales que además influyen en la motivación.

Asimismo, **García (2009)**, indica que el clima organizacional o laboral, se desarrolla mediante el pensar en donde el sujeto vive en

situaciones difíciles, según las organizaciones, los sujetos que suscitan comportamientos diferentes que afectan al entorno empresarial. También se le denomina al espacio que vincula emociones, conductas por parte de los sujetos de la organización, está se relaciona con la motivación de cada miembro de la empresa.

El clima organizacional, según **Chaudhary, Rangnekar y Barua (2014)**, se especifica cuando el clima psicológico comparte las percepciones del trabajador, con los otros miembros de la organización. el clima organizacional produce efectos adecuados en el comportamiento del trabajador, rendimiento y desempeño laboral. Cuando nos referimos al clima psicológico se basa en la percepción del trabajador de los ambientes laborales, son representaciones psicológicas basada en procesos, estructura y sucesos que se dan en el trabajo.

El clima, detalla **Álvarez (1992)**, como la relación entre el sujeto, motivación y la organización, así como el resultado que produce esta correspondencia en la producción de la empresa.

Batlis (1980), conceptualiza al clima organizacional como variable interviniente, que se vincula por particularidades empresariales, tal como liderazgo, y acciones específicas. Además, las percepciones que se observa sobre el clima no es evaluar de los sucesos y situaciones de ambiente, sino, descripción de los mismos.

Según **Cabrera (1999)**, al referirse al clima menciona aspectos de la empresa. Son conceptos generales, como el liderazgo, poder, comunicarse, conflictos. Es por eso que el clima organizacional se compone de personalidad, y las especificaciones del sujeto dan su personalidad, el clima de la empresa se da mediante las descripciones distribuidas de la misma.

1.2.1.2. Características del clima organizacional

Las características según **Silva (1996)**, menciona: es externo al sujeto, lo rodea, es distinto a su percepción, se registra por varios procedimientos distintos.

Cabrera (1999), refiere a las acciones de la organización, vinculado con el ambiente de trabajo, pero puede tener modificaciones. Se debe a que puede manifestarse cambios que se relacionen con la empresa, causando impresión en los colaboradores, en sus comportamientos, en un clima pobre laboral es difícil conducir las labores y por ende la organización, sin embargo, un clima adecuado, logra conseguir objetivos por parte de los colaboradores.

También se debe considerar las variables como políticas, gestión, liderazgo, etc. ya que, si nos encontráramos en un clima hostil laboral, este puede ser que exista una agestión autoritaria en donde no exista la confianza en los trabajadores, existiría irresponsabilidad, ausentismo y rotación que son formas de decirnos que no existe un clima adecuado laboral.

1.2.1.3. Variables determinantes del clima organizacional

Según **Cabrera (1999)**, las variables a considerar son:

- Ambiente físico. - se detalla al ruido, condiciones, infraestructura física, equipos, calor, etc.
- Estructural. – se encuentra el estilo directivo, estructura, amplitud organizativa, etc.
- Ambiente social. – dificultades entre colaboradores, confianza, comunicación, etc.
- Personales. – expectativas, actitudes, motivaciones, etc.
- Propias del comportamiento organizacional. – productividad, stress, rotación, ausentismo, satisfacción, etc.

1.2.1.4 Teorías del clima organizacional

Según Sandoval (2004) afirma que **Likert (1986)** muestra tres tipos de variable que fijan las peculiaridades de la organización y cómo influyen en la percepción del clima. Las variables causales son las independientes y se ubican en obtener resultados, enfocándose en la estructura de la organización, decisiones, administración y competencias. Las variables intermedias denotan la salud y el estado interno de una empresa colocándose en los procesos organizacionales de la empresa como son la actitud, objetivos, comunicación eficaz, y motivación que hay en la organización. las variables finales, llamadas dependientes son el resultado de las independientes y de las intermedias, ya que se basan en los logros obtenidos por la empresa como las ganancias, producción, gastos y perdidas que tiene la organización. si acordamos estas variables se determina dos tipos de clima organizacional dividiéndose en cuatro sistemas como: ***Clima Autoritario Explotador según Likert***. Basado en la desconfianza de la dirección sobre sus trabajadores, eso indica que los objetivos decisiones se toman en la cima de la empresa, y no se toma en cuenta a los empleados es así que los trabajadores se desenvuelven en un clima de miedo, amenazas, castigos, sin la posibilidad de tener recompensas, sin embargo, se le muestra como un ambiente estable y aleatorio donde no existe comunicación descendente (**García e Ibarra, 2011**).

Cuadro 1.

Características del clima autoritario explorador

Característica	Clima autoritario explotador
Métodos de mando	No hay relación superior/subordinados
Fuerzas motivacionales	Miedo, temor, actitudes hostiles, los esclavos son como esclavos, no hay sentimiento de responsabilidad, insatisfacción frente a su labor de trabajo
Objetivos de resultados y formación	Pocas posibilidades de formación, objetivos nivel medio
Modos de comunicación	No hay comunicación se percibe desconfianza por parte de los trabajadores, ya que la comunicación se distorsiona.
Proceso de toma de decisiones	Las decisiones se toman en el más alto nivel directivo, no hay muchas posibilidades de formación.
Proceso de influencia	No está presente el trabajo en equipo, no hay influencia descendente, moderada.
Proceso de establecimiento de objetivos	Solo reciben órdenes, pero son resistencia intrínseca.

Fuente: (Rodríguez, 2018)

Clima Autoritario Paternalista según Likert. Se identifica por la confianza en sus condescendientes en sus trabajadores, se determinan las decisiones en la alta dirección, pero en ocasiones en los escalones de menor nivel, en este clima las opiniones de los subordinados se toman en cuenta, la dirección juega con las necesidades sociales de los trabajadores, sin embargo, la impresión de abordar dentro de un ambiente estable (García e Ibarra, 2011).

Cuadro 2.

Características del clima autoritario paternalista

Característica	Clima autoritario paternalista
Métodos de mando	Poca relación, se basa en el autoritarismo
Fuerzas motivacionales	Basada en necesidad de dinero, poder, ego, estatus y en ocasiones el temor, las actitudes a veces son favorables pero están en una actitud hostil.
Objetivos de resultados y formación	Pocas posibilidades de formación
Modos de comunicación	La relaciones condescendencia por los directivos y con precaución por los subordinados.
Proceso de toma de decisiones	Las decisiones se toman de manera individual lo que provoca desanimo en el equipo
Proceso de influencia	Trabajo en equipo es escaso, poca influencia ascendente salvo mediante medios informales.
Proceso de establecimiento de objetivos	Se aceptan los objetivos y hay resistencia clandestina.

Fuente: (Rodríguez, 2018)

Clima Participativo Consultivo según Likert. Este clima se basa en la confianza en los trabajadores, las decisiones se toman en la alta dirección, pero se permite a los subordinados participar en las decisiones, la comunicación es descendente, se trata de satisfacer las necesidades de los trabajadores de estima y prestigio. El ambiente es dinámico en donde la administración se da por objetivos para alcanzar **(García e Ibarra, 2011)**.

Cuadro 3.

Características del clima autoritario participativo consultivo

Característica	Clima autoritario participativo consultivo
Métodos de mando	La relación es de confianza entre los directivos y subordinados
Fuerzas motivacionales	Sistema de castigos ocasionales y recompensas, actitudes favorables de los trabajadores y son responsables con sus labores, hay una satisfacción media en el trabajo.
Objetivos de resultados y formación	Existen buenas posibilidades de formación, la investigación por objetivos es alta.
Modos de comunicación	Comunicación es descendente y otras lateral y ascendente
Proceso de toma de decisiones	Las decisiones son tomadas en la gerencia pero se permite a los trabajadores que opinen
Proceso de influencia	Confianza elevada, muchas interacciones entre superior /subordinado
Proceso de establecimiento de objetivos	Objetivos determinadas por la decisión de directivos y trabajadores, se aceptan los objetivos y en ocasiones hay resistencias.

Fuente: (Rodríguez, 2018)

Clima Participativo - Participación del grupo según Likert. En este clima la opinión de los trabajadores es muy considerada, las tomas de decisión están diseminadas por la empresa en todos los niveles, esto nos indica que hay comunicación entre los directivos y los subordinados, la comunicación es ascendente o descendente, y lateral, indica que los trabajadores se motivan por la participación, rendimientos, y por su misma evaluación en base a los objetivos, las relaciones interpersonales son muy buenas, ya que el trabajo en equipo se mantiene de manera adecuada.

Cuadro 4.

Características del clima participativo – participación del grupo

Característica	Clima participativo – participación del grupo
Métodos de mando	Nivel alto de confianza entre directivos /subordinados
Fuerzas motivacionales	Los directivos dan confianza a los trabajadores, los trabajadores están motivados por la participación, métodos de trabajo, objetivos y evaluación del rendimiento laboral.
Objetivos de resultados y formación	Investigación de objetivos elevado, posibilidades de formación excelentes.
Modos de comunicación	Ascendente, descendente y lateral.
Proceso de toma de decisiones	Se determina por la participación de la organización
Proceso de influencia	Se trabaja en equipo con la dirección e influyen.
Proceso de establecimiento de objetivos	Los objetivos se determinan por la participación del grupo, salvo excepciones.

Fuente: (Rodríguez, 2018)

Teoría de administración humanística

Según **Furham (2001)**, modelo realizado por mayo, indica que, según las necesidades del colaborador al satisfacerlas, se consigue altos progresos en la eficiencia en la organización. indica la importancia en el trabajo conjunto a la antropología, psicología, sociología, etc. con la finalidad de llevar adecuadamente los recursos humanos, el autor nos argumenta que el nivel de productividad depende como se integra el nivel social, hace referencia a la conducta de comportarse del trabajador, ya que suma a la productividad.

Teoría de dos factores.

Teoría definida por **Herzberg (1987)**, donde afirma que el comportamiento del sujeto se basa en dos escenarios, donde se encuentra la satisfacción que siente el colaborador frente a la motivación laboral (promoción, independencia, reconocimientos, logros y responsabilidad), también considera algunos factores de higiene laboral, relaciones interpersonales, sueldo, seguridad, supervisión, etc. indica que si las escenarios de trabajo, se ven afectadas, el resultado es el bajo nivel de satisfacción laboral en la empresa.

Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Brunet (1999), manifiesta que esta teoría presenta un instrumento con nueve dimensiones tales:

Estructura. – presenta lo que piensan los integrantes de la empresa sobre las normas, procesos y gestiones que se presentan en las labores es un afrontamiento entre la burocracia y el ambiente de trabajo libre, informal.

Responsabilidad. – es el sentir de los colaboradores referente a la autonomía en sus decisiones en las labores, ya que la supervisión es general, y no específica, no tiene doble observación en las labores.

Recompensa. – basa en el sentimiento del trabajador al desarrollar sus labores recibiendo una recompensa, es una forma que la empresa usa más el premio que el castigo.

Desafío. – percepción del colaborador frente a las dificultades en el trabajo, forma de que la empresa acepte riesgos para maximizar objetivos.

Relaciones. – el sentir de los trabajadores de poseer un ambiente adecuado de labores, donde existan relaciones entre trabajadores y directivos.

Cooperación. – percepción de los colaboradores referente a la ayuda de directivos y compañeros de labores, refiere al trabajo mutuo.

Estándares. – forma e observar de los colaboradores en el empeño que pone la organización en el rendimiento.

Conflictos. – es la forma como los trabajadores afrontan opiniones diferentes y no poseen temor de enfrentarlas proponiendo soluciones.

Identidad. – sensación del personal de integrar la empresa, compartiendo objetivos individuales con los demás integrantes.

Teoría de Pritchard y Karasick (1973)

Asimismo, (Brunet, 2004, p. 47), manifiesta que presenta once dimensiones:

Autonomía. – Libertad del trabajador al tomar decisión y como resolver problemas.

Conflicto y cooperación. – basada en la colaboración en los trabajadores al desempeñar sus labores y los apoyos que reciben de la empresa.

Relaciones sociales. – cimentado en el clima y amistad laboral que existe en el trabajo.

Estructura. – normas que tiene una organización y que pueden comprometer una labor.

Remuneración. – cimentado en la forma de pago al colaborador (beneficios, salarios, etc).

Rendimiento. – relación entre la remuneración y la labor realizada, según pericias al ejecutarlo.

Motivación. – situaciones de motivación dadas por la empresa hacia los trabajadores.

Estatus. – importancia que da la empresa a las jerarquías, sobre las diferencias entre los empleados y directivos.

Innovación. – voluntad de la empresa de observar cosas nuevas y modificarlas al utilizarlas.

Centralización de la toma de decisiones. – forma en que la empresa delega la toma de decisiones en los niveles jerárquicos.

Apoyo. – la dirección de la organización brinda respaldo a los trabajadores a diferentes dificultades que estos presenten.

1.2.1.5. Dimensiones del clima organizacional según Likert

Las dimensiones del clima organizacional según **Koys y Decottis (1991)** son: **Autonomía.** Es la percepción que tiene el empleado acerca de la responsabilidad y autodeterminación al tomar decisiones referentes a cómo se desarrolla el trabajo, también observa prioridades y metas (**Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez, 2008**). **Cohesión.** Percepción de compartir o estar juntos dentro de la empresa incluyendo la voluntad de los miembros que proporcionan ayuda. **Confianza.** Libertad de comunicarse con sujetos que estén niveles más alto en la organización en relación a temas personales, delicados en sí, sabiendo que estas conversaciones no serán violadas. **Presión.** Se refiere a la exigencia que son dadas a los trabajadores en base al tiempo de ejecución de sus labores en su horario de trabajo, como se sienten al recibir tareas que determinen trabajo bajo presión, o patrones de rendimiento. **Apoyo.** Comportamiento del trabajador por parte de los directivos, incluyendo la voluntad de dejar que los sujetos aprendan de sus errores. **Reconocimiento.** La percepción de los sujetos al aportar con la organización, y de cómo son reconocidas estos aportes por la organización. **Equidad.** Basada en la equidad de las prácticas en vez

de arbitrarias, se considera que la empresa maneje la equidad con todos los miembros sin dar preferencias. **Innovación.** Potenciar la creatividad y el cambio, también incluye incurrir en diferentes áreas donde el trabajador tiene poca o ninguna experiencia.

1.2.1.6. Clima organizacional y condiciones de trabajo

Según **Feris y Castro (2006)** nos indica que la condición de trabajo

Es el conjunto de situaciones laborales donde se desarrollan actividades laborales con significado en la experiencia del trabajo como en la dinámica de las relaciones de trabajo. Las personas poseen un significado distinto de trabajo, es algo subjetivo por los sujetos, ya que estos repercuten en la vida cotidiana de los sujetos, familias y comunidades (p. 5)

Asimismo, **Chiavenato (1999)** afirma que el trabajo de los sujetos está relacionado por tres grupos como:

Condiciones ambientales de trabajo. También conocidas como situaciones físicas, donde el trabajador ocupa un cargo en la empresa, también se entiende como el ambiente físico que envuelve al trabajador mientras desempeña su labor. Asimismo, se presentan tres elementos que hay que tener en cuenta como: Iluminación. No se observa de forma general, sino de forma particular en el trabajo, si la iluminación es deficiente esta produce cansancio visual, y daña el sistema nervioso, y la calidad de trabajo será pobre, y puede producir accidentes laborales, los sistemas deben cumplir con ser suficientes y ser uniformes. Ruido. Es considerado como barullo indeseable, se le caracteriza como intensidad (medida por decibeles) y frecuencia (basado en la vibración por segundo), investigaciones sobre esto afirman que el ruido no disminuye el desempeño laboral, pero influye en la salud de las personas, mayor exposición al ruido mayor será la pérdida de audición. El efecto desagradable de los ruidos se ocasiona por el tono, variación del ritmo e intensidad. Temperatura. Existen trabajos que se requieren por temperaturas altas como los hornos en

cerámica o siderúrgica, pero hay también trabajos con temperaturas bajas como los frigoríficos, en cualquiera de estos casos se evidencia relación para que los trabajadores sientan insalubridad característica básica de este tipo de ambiente laboral.

Condiciones de tiempo. Se definen desde que el trabajador está en su puesto laboral bajo las órdenes de la supervisión o jefaturas y bajo la duración que el mismo le indique. En estas se encuentran la duración de la jornada, las horas extras y los periodos de descanso.

1.2.1.7. Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es crucial en una empresa ya que nos presenta la percepción que tiene cada trabajador de su organización, y así implementar mejoras para sí mismos, servirá para que los trabajadores se motiven y se podrá percibir un ambiente adecuado y un buen clima organizacional en la empresa que se labora.

Según **Brunet (2004)** refleja comportamientos, valores, actitudes de los trabajadores en el interior de la empresa, es importante diagnosticar y analizar el clima de la empresa. La importancia se basa en evaluar las fuentes de conflicto e insatisfacción ayudando al desarrollo de actitudes negativas en la empresa. Además, inicia y dirige las intervenciones para mejorar la organización y prever las dificultades que podrían suscitarse. **Brunet (como se citó en Feris y Castro, 2006, p. 21).**

1.2.2. Satisfacción laboral

1.2.2.1 Definiciones de satisfacción laboral

López y Sánchez (2010) indican que la satisfacción es un estado emocional bueno o insatisfactorio, consecuente de percepciones subjetivas de las vivencias del sujeto en el trabajo, que vienen de las actitudes del empleado muestra en su labor de trabajo y los factores que se relacionan a él.

Según **Pereda, Berrocal y Alonso (2008)**, la define como estado emocional placentero y positivo sobre el trabajo, resultado de la valoración del sujeto de sus particularidades con su labor de trabajo que desempeña, mientras mayor satisfacción emitirá sentimientos positivos en sus actividades, caso contrario si existe insatisfacción se emitirán sentimientos negativos del puesto y de la empresa.

Flores (2001) es la manera como se siente el sujeto en el trabajo, implica diferentes aspectos, como supervisión, salario, condiciones laborales, promociones, relaciones interpersonales, etc. Por ser una actitud la satisfacción laboral es estable de responder el trabajo que realiza la persona, se cimenta en creencias, valores dirigidos a su trabajo.

Sin embargo, **Martínez (2004)** nos dice que es la sensación de bienestar de las situaciones de trabajo, en la ejecución de Tareas, de la pertenencia a la organización y de alcanzar logros y objetivos profesionales.

Newstrom (2007) la define como conjunto de sentimientos y emociones que favorecen o no al trabajador en su labor profesional, la cual crea sensaciones de agrado o no hacia una actividad laboral, una meta intelectual, y liberar intenciones de conducta hacia el personal de la empresa, se considera los sentimientos, pensamientos y formas de comportarse del sujeto.

1.2.2.2 Insatisfacción laboral

Es una de la principal causa de las dificultades en el centro de labores, provocando bajo rendimiento, productividad baja y los trabajadores se desmotivan. Esta situación es vigente los trabajadores no se sienten cómodos y repercute en su trabajo y en la organización, los directivos en su mayoría piensan que es momentáneo la insatisfacción, en donde se soluciona con dinero ya que si el sujeto es bien remunerado se sentirá satisfecho, y trabajara de manera más adecuada, sin embargo, si un

trabajador recibe un sueldo mínimo se sentirá insatisfecho y no trabajara con eficiencia, no cumplirá con sus labores adecuadamente y el sujeto puede manifestar su insatisfacción laboral mediante falta de responsabilidad, quejas, sustraer bienes de la empresa, ausentismo, rebeldía, entre otras cosas. Las causas que produce satisfacción o no son: **Reconocimiento**. El personal busca ese reconocimiento al esfuerzo por su labor en el trabajo, las personas dedican gran parte de su vida buscándolo, uno de las causas de la insatisfacción es justamente eso la falta de reconocimiento por la dedicación al trabajo. **Buen ambiente**. El ambiente tiene un efecto directo con la productividad, esto indica que la condición deficiente en el trabajo produce una insatisfacción. **Incompetencia de la Dirección**. Se basa en la ineptitud de la directiva de la empresa, induciendo el poco interés en el cumplimiento de las actividades laborales y no se manifiesta sentido de pertenencia a la empresa. **Seguridad en el Empleo**. Es el nivel de satisfacción que el trabajador encuentra en el trabajo, es el sentimiento de grupo que se tiene, participación en la toma de decisiones, y todos los aspectos inmersos para alcanzar los objetivos y metas de la empresa (Valdivieso, 2018, pp. 25-26).

1.2.2.3 Causas de la satisfacción laboral

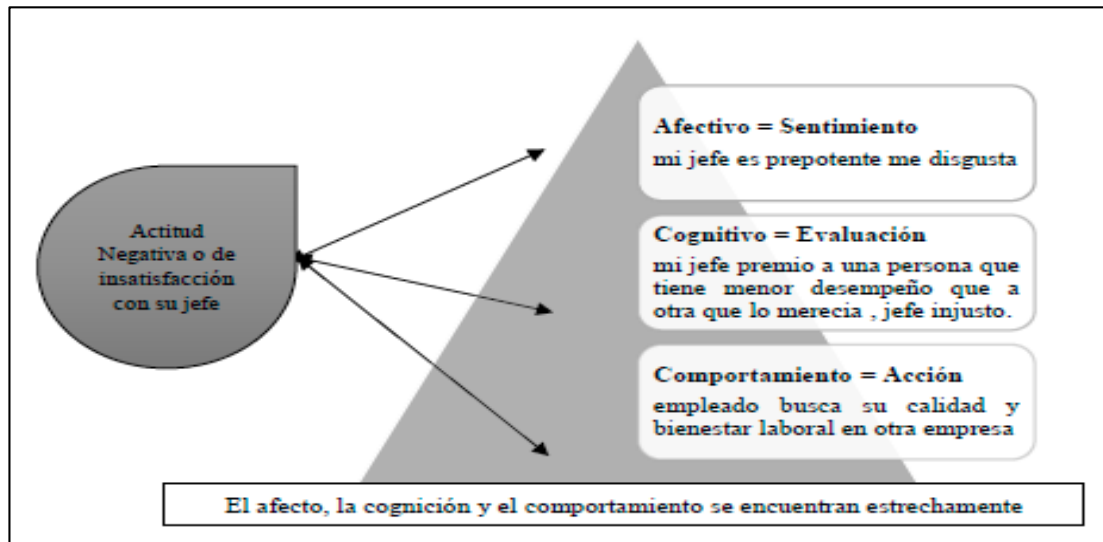
Asimismo, Valdivieso (2018) al recopilar información nos indica que:

Los desencadenantes de la satisfacción laboral son básicos ya que nos dan la oportunidad de observar los elementos que la conforman y pueden ser manipulados por los directivos dentro de la empresa de forma eficaz para poder edificar una adecuada satisfacción. Hay que considerar que el trabajador se relaciona con su satisfacción en su lugar de trabajo y en la empresa y es independiente de su entorno del trabajo y su vida personal. Dentro de la satisfacción personal hay dos ámbitos, uno es el afectivo y el cognitivo, ambos controlados por el sujeto con comportamiento, personalidad e identidad. Indicando que cada persona puede sentirse

satisfecho o no respeto a su trabajo, eso acatará el comportamiento de la organización.

Figura 1.

Componentes de las actitudes



Fuente: (Valdivieso, 2018)

1.2.2.4 Factores y efectos de la satisfacción laboral

Según **Pereda, Berrocal y Alfonso (2008)** son ocho los factores como: **Eventos o condiciones**. Basado en el interés intrínseco del trabajo, las oportunidades variadas del aprendizaje, las dificultades, cantidad laboral, control de los métodos y las posibilidades de éxitos. **satisfacción con el salario**. Es el valor cuantificable del sueldo, la equidad o la distribución. **Promociones**. Son las oportunidades de formación de las promociones, como el reconocimiento donde están los elogios, por el trabajo realizado, críticas y la propia percepción. **Beneficios**. Son considerados los beneficios médicos, pensiones y vacaciones. **Condiciones de trabajo**. Son los descansos, horarios temperaturas, puestos de trabajo. **Supervisión**. Son las destrezas técnicas, relaciones interpersonales, estilos de supervisión. **Compañeros**. Basado en la

amistad, comunicación, apoyo, entre los integrantes del centro de trabajo sean directivos o no. **Compañía y la dirección.** Son los objetivos claros, cumplimientos de metas, comunicación adecuada con los supervisores, beneficios y salarios adecuados en la empresa.

Figura 2.

Factores que determinan la satisfacción laboral



Fuente: (Valdivieso, 2018)

Efectos de la satisfacción laboral

Dentro el efecto se tiene a la **Satisfacción y productividad.** Es la relación entre la productividad del empleado satisfecho, trabajo productivo y lo contrario trabajador insatisfecho y trabajo disipado. **Satisfacción y Ausentismo.** Es cuando hay mayor cantidad de trabajadores insatisfechos, existe mayor probabilidad de ausentismo, los que están satisfechos se tomaran días libres, esto indica que las variables están relacionadas. **Satisfacción y Rotación.** La satisfacción es no menos importante para pronosticar la rotación de los trabajadores que su trabajo es mejor, ya que varía según las necesidades de la empresa y convivencia, tomando en

cuenta que un sujeto insatisfecho puede renunciar a su trabajo es aquel que se siente bien en su puesto.

1.2.2.5 Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Según **Peiró (2006)** detalla que la teoría de Herzberg, menciona que el resultado de los factores motivacional sobre el comportamiento de los sujetos es profundo, cuando son eficientes inducen a la satisfacción de las personas, si son inseguros lo evitan. Por eso vinculan con las personas y Herzberg los conoce como factores de satisfacción. Esta teoría extiende la teoría de Maslow, quien realizó una investigación que incluyó una población de 200 contadores, llegando a evidenciar que la insatisfacción en el trabajo está relacionada con el ambiente y estructura laboral (**Luthans, 2008**). En el estudio realizado con los sujetos que mostraron insatisfacción laboral, dijeron que las causas son la política, supervisión, relaciones interpersonales, sueldos, y condiciones laborales y estas siguen siendo las mismas situaciones. Siendo esto el factor intrínseco (psicológicos) y factor extrínseco (físicos), es así, la teoría de Herzberg está relacionada con la teoría de Maslow, ya que los factores de higiene están presentes en forma preventiva y ambiental, evitando insatisfacción, pero son básicos para la motivación. también la satisfacción tiene relación con el clima organizacional como lo indica (**Guillen y Guil, 2000**), que detalla que las características para que exista relación son: clima de la empresa como sistema, satisfacción laboral específica, emocional de los sujetos que laboran y el clima organizacional que describe la empresa en base al contexto ambiental.

1.2.2.6 Formas en la que el trabajador puede percibir la satisfacción laboral

Asimismo, **Bruggemann (como se citó en Cascio y Guillen, 2010)** detalla que la satisfacción laboral no solo se tiene en cuenta la cantidad y la calidad de la satisfacción, es por estos aspectos se muestran a continuación seis maneras de percibir la satisfacción laboral. Progresiva.

Es cuando el trabajador muestra mayor satisfacción laboral por el incremento de sus aspiraciones. **Estabilizada**. Se caracteriza ya que el trabajador muestra una mayor satisfacción laboral y aumento de sus aspiraciones manteniéndose en el mismo nivel. **Resignada**. Es cuando el empleado muestra insatisfacción laboral y el grado de aspiraciones se mantiene para hallar soluciones y poder controlar las frustraciones del momento. **Fija**. Es cuando el trabajador manifiesta insatisfacción laboral manteniendo su nivel de aspiraciones, no busca tranquilizar el ambiente. Seudosatisfacción. se caracteriza por la insatisfacción laboral y a la vez frustración, pero no lo reconoce.

Figura 3.

Formas de satisfacción laboral



Fuente: <https://sites.google.com/site/satisfaccionlaboralacglzn7k/home>
desatisfacción-laboral

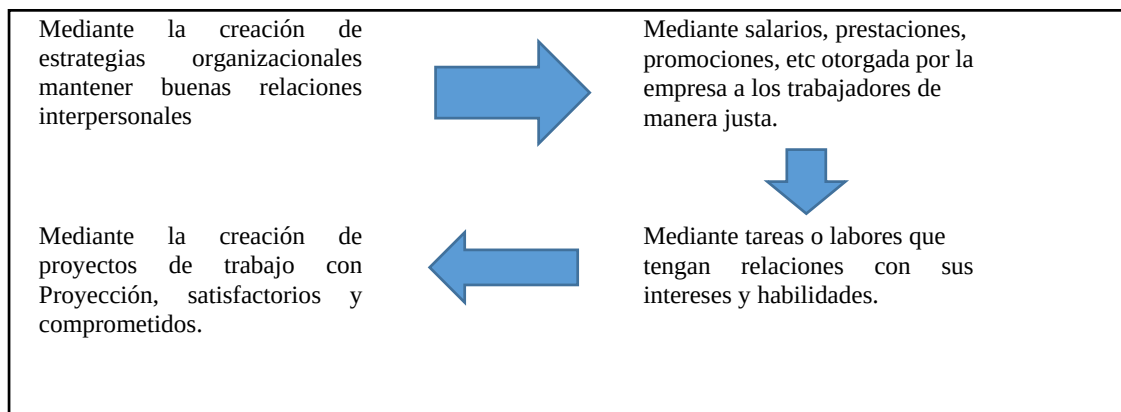
/formas-

1.2.2.7. Maneras de aumentar la satisfacción laboral

Asimismo, **Luthans (2008)** nos indica que hay cuatro maneras de incrementar la satisfacción laboral de un trabajador como:

Figura 4.

Maneras de aumentar la satisfacción



Fuente: (Luthans, 2008)

1.2.2.8. La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo

Asimismo, **Bidault (2017)**, nos indica que la satisfacción en el centro de trabajo por parte de los trabajadores es crucial para las organizaciones. Ya que estimula la energía positiva, creatividad y un incremento de motivación para el éxito. Investigaciones nos detallan que los empleados que se sienten implicadas en su trabajo y están satisfechas al momento de colaborar con los compañeros, esforzándose en su labor y trabando con adecuado desempeño e inteligentemente, pero en el mundo existen muchas personas que no se encuentran satisfechas en su puesto de trabajo, es así que la encuesta realizada el 2016, en una población de 50000 en trabajadores españoles, el 42% se siente emocionalmente e

intelectualmente comprometido con su trabajo, los trabajadores de mayor edad están más comprometidos que los jóvenes en el trabajo. La ciencia observa enlaces neurológicos donde las conexiones entre los pensamientos y sentimientos presentan impacto en nuestras acciones de la vida. Si el sujeto muestra emociones negativas tendrá dificultades tendrá molestias para concentrarse, ya que las emociones anulan las decisiones acertadas, ya que no podemos pensar en forma clara. El estrés, la ira y la frustración no son emociones estimulantes, avivan la pena, desconectándose de las labores que se hacen a diario, teniendo en cuenta que entre el 60% y 80% de los accidentes en el trabajo se le asignan al estrés, esto nos indica que las emociones influyen en nuestra vida personal y profesional. Es así que la satisfacción y la felicidad en el trabajo muestran distintos beneficios, al interrelacionarse ayuda al estado de ánimo, y las oportunidades en grupo son mejores, intercambio de saberes, comunicación más fluida. No olvidar que el ambiente laboral es crucial para lograr un adecuado nivel de satisfacción de los trabajadores, es así que el empleado satisfecho muestra actitud optimista al trabajar mejor creando un ambiente de trabajo adecuado.

1.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional

Es el comportamiento del sujeto en el ambiente organizacional, es la función que se suscita en el ambiente de acuerdo como lo percibe, por lo tanto, es primordial la percepción para entender su actividad laboral. **(Litwin y Stringer,1968).**

Jerarquía

Es la existencia de niveles de superioridad de unos sobre otros **(Barragán, 2010).**

Organización

La acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto. **(Guerra, 2007).**

Remuneración

Es la recompensa que tiene una persona al realizar un trabajo o cumple con una labor de trabajo en la organización y espera recibir un pago por el esfuerzo realizado, esta recompensa se conoce como remuneración. **(Pérez, 2014).**

Satisfacción laboral

La satisfacción es un estado emocional bueno o insatisfactorio, consecuente de percepciones subjetivas de las vivencias del sujeto en el trabajo, que vienen de las actitudes del empleado muestra en su labor de trabajo y los factores que se relacionan a él **(López y Sánchez, 2010).**

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El clima organizacional es en la actualidad crucial en las organizaciones para alcanzar sus metas, ya que, si los resultados son adecuados, el clima laboral aportará logros como incremento de productividad, satisfacción en los trabajadores menos rotación, innovación, etc., pero hay que tener en cuenta si las condiciones son adversas, se destaca menos productividad, ausentismo en el trabajo, más rotación laboral, sin embargo, hay que tener en cuenta la satisfacción laboral ya que la sociedad se muestra preocupante por la calidad de vida laboral y es el agrado en su contexto organizacional ya que es un núcleo principal, la satisfacción son sentimientos mediante los trabajadores se muestran en su trabajo.

Asimismo, **Gutiérrez y Payano (2018)** evidencian su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral, el clima organizacional, indican que el 44,4% dijo que debe mejorar, 37,8% no saludable y el 17,8% es saludable, y la satisfacción laboral, el 53,6% dio estar satisfecho, 34,7% insatisfecho y el 11,8% muy satisfecho. Concluye: se evidencia una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sin embargo, hay que mejorar el clima organizacional en el personal.

También, **Moreno y Moreno (2017)** detallan en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción laboral, el clima organizacional, el 47,6% fue media, 28,6% desfavorable, 19% favorable y 4,8% muy desfavorable, y la satisfacción laboral, el 38,1% regular satisfacción, 33,3% parcial insatisfacción, 14,3% alta insatisfacción, 9,5% parcial satisfacción y el 4,8% alta satisfacción. Concluye: existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores corroborando las teorías mostradas por Friedlander y Margulies quienes afirman que el clima organizacional es determinante crucial en la satisfacción laboral

En la Sociedad de Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos, se ha observado que los trabajadores no se les consideran sus opiniones, los directivos en ocasiones muestran pocas maneras amables con ellos, presentan en sus ambientes luz inadecuada y algunas tareas no están en relación con las metas de la organización.

En consecuencia, es trascendental realizar la presente investigación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo sociedad de beneficencia pública, en la ciudad de Iquitos, y así dar alternativas de mejora al problema existente, por lo tanto, se planteará la siguiente interrogante de investigación.

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Establecer la relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

- Establecer la relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específicas

- Existe una relación entre la dimensión relación interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Existe una relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Existe una relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Existe una relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.
- Existe una relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de variables

Variable Independiente: Clima organizacional

Variable Dependiente: Satisfacción laboral

2.5.2. Definición conceptual y operacional de variables

Variable clima organizacional

Definición Conceptual

Es el conjunto de componentes que manifiestan una visión general de la organización. **(Salazar, 2009).**

Definición Operacional

La variable clima organizacional se operacionaliza mediante las dimensiones: Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertinencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad, coherencia de la dirección y Valores colectivos.

Variable Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Estado placentero, que es el resultado de la percepción subjetiva de las vivencias laborales de las personas. **(Locke, 1976).**

Definición Operacional

La variable satisfacción laboral se operacionalizará mediante sus dimensiones: Satisfacción con la supervisión y participación en la organización, Satisfacción con la remuneración y prestaciones, Satisfacción intrínseca del trabajo, Satisfacción con el ambiente físico y Satisfacción con la calidad y cantidad de producción

2.5.3. Operacionalización de variables

Cuadro 5.

Variables, Dimensiones e Indicadores

Variable	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Toman en cuenta las opiniones
		Me aceptan en el grupo laboral
		El grupo de trabajo valora mis aportes
	Estilo de dirección	El jefe crea ambiente de confianza
		El jefe es mal educado
		El jefe apoya mis decisiones
	Sentido de pertinencia	Entiendo los beneficios de la empresa
		Estoy de acuerdo con mi asignación salarial
		Los servicios de salud son deficientes.
	Retribución	Interesa el futuro de la organización
		Recomiendo a la empresa como lugar óptimo de trabajo
		Sin remuneración no trabajo horas extras
	Disponibilidad de recursos	El ambiente físico no es adecuado
		La luz es inadecuada
		Difícil acceso a la información
	Estabilidad	Despidos intempestivos
		Según el desempeño te mantienes en el cargo
		Contratan personal temporal
Satisfacción laboral	Claridad, coherencia de la dirección	Se entienden de manera clara las metas
		Tareas diarias no se relacionan con las metas
		Los directivos no informan de las metas
	Valores colectivos	Trabajo en equipo es bueno
		Otras oficinas responden bien a las necesidades de trabajo
		Si hay algo mal las oficinas se culpan entre si
	Satisfacción con la supervisión y participación en la organización	Formación que me da la empresa
		Relaciones con directivos
		Me tratan con justicia
	Satisfacción con la remuneración y prestaciones	Salario es acorde
		La organización cumple con las normas laborales
		Los incentivos y premios
	Satisfacción intrínseca del trabajo	Me gusta el trabajo
		Hago lo que me gusta
		Capacidad de actuar
	Satisfacción con el ambiente físico	Higiene aceptable en el trabajo
		Iluminación, ventilación y temperatura son reguladas
		Los medios son adecuados para realizar mi labor
	Satisfacción con la calidad y cantidad de producción	Acorde con la cantidad de trabajo
		Ritmo de labores
		Acuerdo con la supervisión

Fuente: Autoría propia

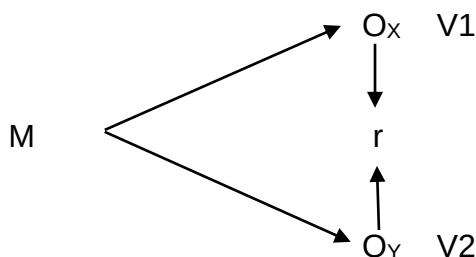
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación cuantitativa, tipo descriptivo, ya que indagan, especifican propiedades y particularidades transcendentales del fenómeno que se analice. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92), y analítico ya que el análisis estadístico fue bivariado y se contrastará hipótesis.

El diseño de la investigación es no experimental y de tipo correlacional, según Carrasco (2009), “las variables carecen de manipulación intencional, no poseen grupo de control, ni mucho menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia” (p. 71).

El siguiente esquema corresponderá a este tipo de diseño:



Donde:

M: Muestra

O_x: Variable 1: Clima organizacional.

O_y: Variable 2: Satisfacción laboral.

r : relación entre las variables.

Características sociodemográficas

Edad

Sexo

Grado de instrucción

Estado civil

Cargo y/o función

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por 45 Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Cuadro 6.

Población de la Sociedad de Beneficencia Pública de Iquitos, 2022

Cargo		Sociedad de Beneficencia Pública
Jefa de área	fi	1
	%	2.2%
Secretaria	fi	1
	%	2.2%
Ventas	fi	4
	%	8.9%
Caja	fi	2
	%	4.4%
Servicio informático	fi	1
	%	2.2%
Chofer de carroza	fi	1
	%	2.2%
Ejecutivo de cobranzas	fi	1
	%	2.2%
Guardián	fi	1
	%	2.2%
Total	fi	12
	%	26.7%

Cargo		Sociedad de Beneficencia Pública
Director	fi	1
	%	2.2%
Médico	fi	1
	%	2.2%
Psicólogo	fi	1
	%	2.2%
Jefe de enfermería	fi	1
	%	2.2%
Técnico Administrativo	fi	2
	%	4.4%
Auxiliar enfermería	fi	5
	%	11.1%
Trabajador de servicio	fi	5
	%	11.1%
Apoyo administrativo	fi	3
	%	6.7%
Terapia física y rehabilitación	fi	1
	%	2.2%
Apoyo técnico de enfermería	fi	3
	%	6.7%
Apoyo al servicio	fi	8
	%	17.8%
Lic. en Enfermería	fi	1
	%	2.2%
Zona de producción de alimentos	fi	1
	%	2.2%
Total	fi	33
	%	70.3%

Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo conveniencia, donde el investigador realiza la muestra, seleccionando individuos que considera accesibles, siendo la muestra igual a 45 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, 2022.
- Trabajadores que aceptaron participar en la investigación

Criterios de exclusión

- Trabajadores que no labora en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, 2022.
- Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la técnica Psicométrica y la encuesta

Instrumentos

Variable Clima organizacional

Se utilizó la escala de clima organizacional (EDCO), cuyos autores Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, procedencia Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Año: 2003. La normalización peruana realizada por Andrés Sánchez Dávila en el 2014, la finalidad del instrumento es identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. La prueba consta de 40 ítems, con los componentes: Relaciones interpersonales: (1,2,3,4,5); Estilo de dirección (6,7,8,9,10); Sentido de

pertinencia (11,12,13,14,15); Retribución (16,17,18,19,20); Disponibilidad de recursos (21,22,23,24,25); Estabilidad (26,27,28,29,30); Claridad y coherencia en la dirección (31,32,33,34,35); Valores colectivos (36,37,38,39,40), con cinco respuestas, 1= nunca; 2= muy pocas veces; 3= algunas veces; 4= casi siempre; 5= siempre, el test presenta Ítems positivos (1,2,5,6,8,11,12,13,16,17,21,22,27,30,31,32,36,37,38); Ítems negativos (3,4,7,9,10,14,15,18,19,20,23,24,25,26,28,29,33,34,35,39), las propiedades psicométricas originales del instrumento son: los creadores hicieron una validez de constructo, criterio y contenido y para observar la consistencia interna del instrumento aplicaron la prueba a 30 sujetos siendo el alfa de Cronbach = 0,8539. Las pruebas psicométricas peruanas, fue realizado por Andrés Sánchez Dávila (2014), consiguiendo una aceptación del 77% y 88%, la confiabilidad fue en una investigación de 138 trabajadores siendo el alfa de Cronbach= 0,779, posteriormente Mamani (2019), realizó las propiedades psicométricas de la escala clima organizacional en Juliaca, en la muestra estudiada alcanza una cifra de 0.891 en Cronbach y 0.897 de McDonald's, lo que indica alta fiabilidad. Del mismo modo, en relación a los ítems se evidencia coeficientes de Cronbach que varían entre 0.876 a 0.899 y en el McDonald's 0.883 a 0.905 los cuales afirman elevada fiabilidad.

	Ficha técnica del clima Organizacional (EDCO)
Autores	Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana
Procedencia	Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Año: 2003.
Normalización Peruana	Sánchez Dávila, Andrés, 2014
Descripción	Prueba conformada por 40 ítems, que contienen los componentes Relaciones interpersonales: (1,2,3,4,5 ítems); Estilo de dirección (6,7,8,9,10 ítems); Sentido de pertinencia (11,12,13,14,15 ítems); Retribución (16,17,18,19,20 ítems); Disponibilidad de recursos (21,22,23,24,25 ítems); Estabilidad (26,27,28,29,30 ítems)

	Claridad y coherencia en la dirección (31,32,33,34,35, ítems); Valores colectivos (36,37,38,39,40 ítems), de los cuales se tiene Ítems positivos (1,2,5,6,8,11,12,13,16,17,21,22,27, 30,31,32,36,37,38); Ítems negativos (3,4,7,9,10,14,15, 18,19,20,23,24,25,26,28,29,33,34,35,39), siendo los niveles alto= (puntaje 148 – 200; clima adecuado); medio= (puntaje 94 -147; clima promedio); bajo= (puntaje 40 – 93; clima inadecuado).
Validez y confiabilidad	Se utilizó el AFE, para probar la naturaleza teórica siendo el KMO= 0.914, mostrando una correlación alta, se utilizó el método de los mínimos cuadrados y rotación oblimin mostrando que las cargas factoriales se encuentran en rangos 0.404 – 0.908; además Andrés Sánchez Dávila (2014), valido por medio de criterio de jueces logrando una aceptación del 77 al 88%.Para observar al consistencia interna del instrumento se utilizó la prueba de Omega de McDonald's y el alpha de Cronbach, obteniendo el valor del primero 0.897 y 0.891, indicando alta fiabilidad, dentro los ítems se evidencia coeficientes de alfa de Cronbach = 0.876 a 0.899 y en el Omega de Mc Donald's=0.883 a 0.905. asimismo, Andrés Sánchez determino la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach = 0.779 en una muestra de 138 trabajadores teniendo una alta fiabilidad el instrumento.

Variable satisfacción laboral

Se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26, de Meliá, J.L.;Pradilla, J.F.; Martí, N; Sancerni, M.D; Oliver, A y Tomás, J.M. (1990), adaptación peruana Domínguez-Lara, Calderón-De la Cruz y Arroyo-García, 2016, el cuestionario consta de 26 ítems, con las siguientes dimensiones, satisfacción intrínseca del trabajo (1,2,3,18); satisfacción con el ambiente físico (6,7,8,24); satisfacción con la calidad y cantidad de producción (5,24,26); Satisfacción con la remuneración y prestaciones

(4,9,12,14,23); Satisfacción con la supervisión y participación en la organización (10,11,13,15,16,17,19,20,21), siendo las respuestas 1= Verdadero y 2= Falso; la fiabilidad y validez, La escala total muestra un alfa de 0'90 y los factores oscilan entre 0'73 y 0'89. A pesar de tener un número de ítems menor que la versión original y presentar un formato de respuesta dicotómico, presenta un alfa de Cronbach sólo ligeramente menor. Por lo que a la fiabilidad de los componentes se refiere, teniendo en cuenta el reducido número de ítems que forman parte de cada factor, puede ser considerada muy satisfactoria

	Ficha técnica Cuestionario de Satisfacción S21/26
Autor	Meliá, J.L.;Pradilla, J.F.; Martí, N; Sancerni, M.D; Oliver, A y Tomás, J.M. (1990)
Procedencia	Facultad de Psicología –Universidad de Valencia - España
Normalización Peruana	Domínguez-Lara, Calderón-De la Cruz y Arroyo-García, 2016
Descripción	Cuestionario compuesto de 26 ítems, compuesto las dimensiones: satisfacción intrínseca del trabajo (1,2,3,18); satisfacción con el ambiente físico (6,7,8,24); satisfacción con la calidad y cantidad de producción (5,24,26); Satisfacción con la remuneración y prestaciones (4,9,12,14,23); Satisfacción con la supervisión y participación en la organización (10,11,13,15,16,17,19,20,21), siendo las respuestas 1= Verdadero y 2= Falso, presentando los niveles insatisfecho=26-34 puntos; medianamente satisfecho= 35 – 44 puntos y Satisfecho= 45 – 52 puntos
Validez y confiabilidad	se realizó el AFE y determinó del ítem 4 al 22 correlación negativa, seis factores explican el 60.8% de la varianza total, se utilizó la rotación varimax siendo mayor a 0.40. la valides del contenido e basa en el muestreo del contenido como homogeneidad, estructura y validez, en la validez criterial se calculó la correlación global de los componentes, sobre la consistencia interna el alfa de Cronbach oscila entre 0.73 a 0.89 siendo satisfactoria la fiabilidad. En la adaptación

	Peruana, la valides se realizó mediante el análisis factorial siendo el resultado KMO= 0.759, siendo aceptable, siendo las cargas factoriales fueron moderadas, también se utilizó la V de Aiken la fiabilidad fue realizada mediante el alfa de Cronbach= 0.75 y el Omega de Mc Donald's= 0.72
--	---

Procesamiento de recolección de datos

La manera de recolectar los datos fue:

- Se solicitó permiso a la Presidenta de la sociedad de la beneficencia pública de la ciudad de Iquitos.
- Se ejecutó la aplicación del Instrumento.
- Se sistematizó la información obtenida.
- Se interpretó los resultados según hipótesis de estudio.
- Se elaboró el informe respectivo según normas institucionales

Confiabilidad del instrumento de medición

Para determinarla se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_I^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de preguntas

Si²: Sumatoria de Varianzas de las preguntas

S_t²: Varianza de la suma de las preguntas

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

El resultado del análisis de fiabilidad del clima organizacional fue de 0,779 y satisfacción laboral en 0,885, siendo la consistencia interna de los instrumentos muy confiable.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Para procesar y analizar los datos, se utilizará el software estadístico SPSS v23, el cual nos permitirá realizar el análisis estadístico descriptivo mediante tablas de frecuencias y gráficos. asimismo, el análisis estadístico inferencial se iniciará con la prueba Kolmogorov - Smirnov (datos mayores de 40). Este estadístico nos indicará si los datos de las variables provienen de una distribución normal.

Según el resultado de la prueba de Kolmogorov Smirnov se determinará el estadístico a utilizar, si los datos proceden de una población normal se utilizará el coeficiente de Pearson, caso contrario el Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis, se analizará el grado de relación entre las variables de estudio.

3.5. Aspectos éticos

Las consideraciones éticas en el estudio, según Trujillo, B. (2017), son las siguientes:

Principio de veracidad. Reconoce las reglas para referenciar a los distintos autores y material bibliográfico consultado.

Principio de fidelidad. Se respetará las normas del estudio y se comunicará a los participantes de la muestra que no se conocerá la información dada por ellos.

Respeto a la autonomía. Se basa en la aplicación y explicación del consentimiento cuidando la integridad del participante teniendo la decisión de integrarse al estudio mediante la explicación de posibles inconvenientes para afrontar.

Principio de beneficencia. Explicación que se da a los participantes sobre los beneficios y riesgos que pueden tener al aceptar o no su participación.

Principio de justicia. La selección de la muestra no distingue raza, sexo o edad, religión de los integrantes, es crucial decirles que en el futuro

el estudio será una herramienta para entender las variables de investigación.

Anonimato. Situación de permanencia en el anonimato.

Confidencialidad. Los datos recogidos en la muestra son de carácter secreto.

Por la naturaleza y particularidad del estudio, éste no infringió de ninguna manera los derechos humanos del personal administrativos de la sociedad de beneficencia, cuyos datos e información fueron examinados e comprendidos en el estudio, y cuya identidad permaneció en absoluta reserva.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

Características sociodemográficas

Tabla 1.

Características sociodemográficas en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Características sociodemográficas	fi	%
Sexo		
Masculino	9	20,0
Femenino	36	80,0
Total	45	100,0
Edad (años)		
20 – 35	14	31,1
36 – 45	4	8,9
46 – 55	12	26,7
56 – 65	15	33,3
Total	45	100,0
Estado civil		
Casado	20	44,4
Divorciado	2	4,4
Soltero	19	42,2
Viudo	2	4,4
Conviviente	2	4,4
Total	45	100,0
Grado de Instrucción		
Primaria	2	4,4
Secundaria	7	15,5
Técnico	16	35,5
Superior	20	44,4
Total	45	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 1., se presentan las características socio demográficas en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, la mayor parte fueron mujeres en 80% y el 20% fueron varones. El 33,3% tuvieron entre 56 a 65 años, el 31,1% entre 20 a 35 años, el 26,7% entre 46 a 55 años y el 8,9% entre las edades de 36 a 45 años. La mayoría son casados en 44,4%, seguidos de los solteros en 42,2% el 4,4% son divorciados, el 4,4% viudos y el 4,4% conviviente. El 44,4% con nivel superior, 35,5% tienen nivel técnico, el 15,5% con estudios secundarios y el 4,4% nivel primario.

Análisis univariado

Tabla 2.

Niveles del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022.

Variable	Niveles						Total	
	Clima inadecuado		Clima medio		Clima adecuado			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Clima Organizacional	0	0	44	97,8	1	2,2	45	100,0
Dimensiones	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Relaciones interpersonales	1	2,2	40	88,9	4	8,9	45	100,0
Sentido de pertinencia	1	2,2	37	82,2	6	13,3	45	100,0
Estabilidad	1	2,2	33	73,3	11	24,4	45	100,0
Claridad y coherencia	1	2,2	28	62,2	16	35,6	45	100,0
Valores colectivos	2	4,4	30	66,7	13	28,9	45	100,0
	Niveles						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción Laboral	0	0	30	66,7	15	33,3	45	100,0

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 2., se presentan los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, en el clima organizacional fue de nivel medio en 97,8% y el 2,2% opinó que tienen un nivel adecuado; respectos a las dimensiones, las relaciones interpersonales, tuvieron un clima medio en 88,9%, 8,9% opinó clima adecuado y el 2,2% con clima inadecuado. Sentido de pertinencia, el 82,2% con nivel medio, el 13,3% nivel adecuado y el 2,2% clima inadecuado. Estabilidad, el 73,3% dijeron nivel medio, 24,4% nivel adecuado y el 2,2% clima inadecuado. Claridad y coherencia, el 62,2% nivel medio, el 35,6% nivel adecuado y el 2,2% nivel inadecuado. Valores colectivos. El 66,7% nivel medio, el 28,9% nivel adecuado y el 4,4% nivel inadecuado. La satisfacción laboral fue medianamente satisfecha en 66,7% y el 33,3% está satisfecho.

Análisis Bivariado

Tabla 3.

Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Clima organizacional		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima medio	fi	29	15	44
	%	64,4%	33,3%	97,8%
Clima adecuado	fi	1	0	1
	%	2,2%	0,0%	2,2%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 3., se muestran los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 97,8% tuvieron nivel medio en clima organizacional y el 64,4% están medianamente satisfechos en su trabajo y el 33,3% se encuentran satisfechos. El 2,2% presentaron un nivel adecuado de clima organizacional y el 2,2% está medianamente satisfecho en su trabajo.

Tabla 4.

Clima organizacional componente relaciones interpersonales y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Relaciones interpersonales		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima inadecuado	fi	1	0	1
	%	2,2%	0,0%	2,2%
Clima medio	fi	25	15	40
	%	55,6%	33,3%	88,9%
Clima adecuado	fi	4	0	4
	%	8,9%	0,0%	8,9%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 4., se muestran los niveles del clima organizacional componente relaciones interpersonales y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 88,9% manifestó un clima organizacional medio y el 55,6% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 33,3% está satisfecho. El 8,9% presenta un clima adecuado y el 8,9% está medianamente satisfecho en su trabajo. El 2,2% presenta un clima inadecuado y están medianamente satisfechos en su trabajo

Tabla 5.

Clima organizacional componente sentido de pertinencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Sentido de pertinencia		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima inadecuado	fi	2	0	2
	%	4,4%	0,0%	4,4%
Clima medio	fi	25	12	37
	%	55,6%	26,7%	82,2%
Clima adecuado	fi	3	3	6
	%	6,7%	6,7%	13,3%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 5., se muestran los niveles del clima organizacional componente sentido de pertinencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 82,2% manifestó un clima organizacional medio y el 55,6% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 26,7% está satisfecho. El 13,3% presenta un clima adecuado y el 6,7% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 6,7% está satisfecho. El 4,4% presenta un clima inadecuado y el 4,4% están medianamente satisfechos en su trabajo.

Tabla 6.

Clima organizacional componente estabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Estabilidad		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima inadecuado	fi	1	0	1
	%	2,2%	0,0%	2,2%
Clima medio	fi	23	10	33
	%	51,1%	22,2%	73,3%
Clima adecuado	fi	6	5	11
	%	13,3%	11,1%	24,4%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 6., se muestran los niveles del clima organizacional componente estabilidad y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 73,3% manifestó un clima organizacional medio y el 51,1% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 22,2% está satisfecho. El 24,4% presenta un clima adecuado y el 13,3% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 11,1% se encuentra satisfecho. El 2,2% dijeron que es un nivel inadecuado y están medianamente satisfechos en su trabajo.

Tabla 7.

Clima organizacional componente claridad y coherencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Claridad y coherencia		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima inadecuado	fi	1	0	1
	%	2,2%	0,0%	2,2%
Clima medio	fi	19	9	28
	%	42,2%	20,0%	62,2%
Clima adecuado	fi	10	6	16
	%	22,2%	13,3%	35,6%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 7., se muestran los niveles del clima organizacional componente claridad y coherencia y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 62,2% manifestó un clima organizacional medio y el 42,2% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 20% está satisfecho. El 35,6% presenta un clima adecuado y el 22,2% esta medianamente satisfechos en su trabajo y el 13,3% están satisfechos. El 2,2% observan un clima inadecuado y el 2,2% están medianamente satisfechos en su trabajo.

Tabla 8.

Clima organizacional componente valores colectivos y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, de la ciudad de Iquitos, año 2022

Valores colectivos		Satisfacción Laboral		Total
		Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Clima inadecuado	fi	0	2	2
	%	0,0%	4,4%	4,4%
Clima medio	fi	22	8	30
	%	48,9%	17,8%	66,7%
Clima adecuado	fi	8	5	13
	%	17,8%	11,1%	28,9%
Total	fi	30	15	45
	%	66,7%	33,3%	100,0%

Fuente: Base de datos

Interpretación

En la Tabla 8., se muestran los niveles del clima organizacional componente valores colectivos y satisfacción laboral en trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, del total de trabajadores, el 66,7% manifestó un clima organizacional medio y el 48,9% está medianamente satisfecho en su trabajo y el 17,8% está satisfecho. El 28,9% presenta un clima adecuado y el 17,8% están medianamente satisfechos en su trabajo y el 11,1% se encuentran satisfechos. El 4,4% observan un clima inadecuado y el 4,4% se encuentran satisfechos.

Contrastación de hipótesis

Prueba para determinar la normalidad

Hipótesis

H₀: La información de las variables se distribuyen de forma normal

H₁: La información de las variables no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

Estadístico

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 9.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,140	45	,027	,962	45	,140
Satisfacción Laboral	,174	45	,002	,869	45	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión

Se afirma que las variables de estudio con $p < 0,05$; se acepta H₁; determina que no se distribuyen de forma normal, por lo tanto, se utilizará la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Tabla 10.

Análisis inferencial

Hipótesis	Rho	p	Condición
<u>Hipótesis general</u> Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	0,228	0,132	Correlación positiva media
<u>Hipótesis específica 1.</u> Existe una relación entre la dimensión relación interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022	0,391	0,000	Correlación positiva media
<u>Hipótesis específica 2.</u> Existe una relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	0,393	0,000	Correlación positiva media
<u>Hipótesis específica 3.</u> Existe una relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia pública en la ciudad de Iquitos, año 2022	0,150	0,327	Correlación positiva media
<u>Hipótesis específica 4.</u> Existe una relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	0,185	0,223	Correlación positiva media
<u>Hipótesis específica 5.</u> Existe una relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	0,316	0,035	Correlación positiva media

Fuente: Autoría propia

Interpretación

Hipótesis general, evidencia relación positiva media, con $Rho=0,228$ y $p=0,132$, siendo no significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específica 1, evidencia relación positiva media, con $Rho=0,391$ y $p=0,000$, siendo significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre la dimensión relación interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específica 2, evidencia relación positiva media, con $Rho=0,393$ y $p=0,000$, siendo significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específica 3, evidencia relación media, con $Rho= 0,150$ y $p=0,327$, siendo no significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específica 4, evidencia relación positiva media, con $Rho= 0,185$ y $p=0,223$, siendo no significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

Hipótesis específica 5, evidencia relación positiva media, con $Rho= 0,316$ y $p=0,035$, siendo significativo, se acepta H_1 , esto es, Existe una relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El clima organizacional son propiedades que se pueden medir en el entorno de trabajo y son percibidas por los trabajadores de forma indirecta o directa y perturban su motivación y comportamiento.

Los resultados del clima organizacional muestran que, fue de nivel medio en 97,8% y el 2,2% opinó que tienen un nivel adecuado. Se complementa con **Rodríguez, S. (2018)**, en su investigación “Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Flor Encanto”, observó que el 35% fue alto, el 28.3% muy alto, 23.3% no seguro, 8.3% bajo y el 5% muy bajo. Se complementa con **Naranjo, F. (2017)**, en su investigación “Influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad” observó que, el clima organizacional tuvo un nivel alto demostrando que existe un clima favorable. Se complementa con **Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018)**, en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús”, observó que el clima organizacional en su mayoría es bueno. Se asemeja con **Guzmán, A. (2018)**, en su investigación “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de carga”, observó que el clima organizacional, fue inapropiada en 46,7%, 26.7% regular y el 26.7% muy inapropiada. Coincide con **Marín, M. (2020)**, en su investigación “Percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional del campo santo jardines de San Juan”, observó que el 44% dijo bajo, el 40% medio y el 16% alto. se complementa con **Burga, C. y Vela, G. (2017)**, en su investigación “El clima organizacional que existe en el Instituto Peruano del Deporte”, observó el clima organizacional, el 53.5% fue regular y el 46.5% favorable.

Los resultados de la satisfacción laboral muestran que, el 66,7% tuvo un nivel medianamente satisfecho y el 33,3% está satisfecho. Se complementa con **Rodríguez, S. (2018)**, en su investigación “Influencia

entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Flor Encanto”, observó que el 45% está muy satisfecho, el 25% satisfecho, el 25% poco satisfecho y el 5% insatisfecho. Se asemeja con **Valdivieso, D. (2018)**, en su investigación “Relación ente el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la fundación Polinal”, observó que, el 58% medianamente satisfecho y 42% satisfecho. Se complementa con **Naranjo, F. (2017)**, en su investigación “Influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”, observó que, el 86,67% están satisfechos y el 13,33% muy satisfechos. Coincide con **Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018)**, en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús”, observó que el nivel de satisfacción laboral es aceptable en 60% y más aceptados son satisfacción por el trabajo en general, con el ambiente físico de trabajo y la forma en que realizan su trabajo, pero hay insatisfacción por la remuneración en un 55%. Coincide con **Guzmán, A. (2018)**, en su investigación “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de carga”, observó que, la satisfacción laboral, el 53.3% inapropiada, 33.3% regular y el 13.3% muy inapropiada. Se complementa con **Vargas, I. (2020)**, en su investigación “Nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Comercializadora San Juan SAC”, observó que, el 79.55% está satisfecho y el 20.45% dijo promedio.

Al relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral, se encontró relación estadística no significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores ($Rho = 0,228$; $p = 0,132$; correlación positiva media). Coincide con **Rodríguez, S. (2018)**, en su investigación “Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Flor Encanto”, observó relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa Flor Encanto. Se complementa con **Valdivieso, D. (2018)**, en su investigación “Relación ente el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la fundación Polinal”, observó relación baja entre las variables. Coincide con **Naranjo,**

F. (2017), en su investigación “Influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad”, observó influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Coincide con **Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018)**, en su investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús”, observó relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores.

Al relacionar los componentes del clima organizacional con la satisfacción laboral, se encontró relación significativa entre el componente relación interpersonal del clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho=0,391$; $p=0,000$; Correlación positiva media), relación significativa entre el componente sentido de pertinencia del clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho=0,393$; $p=0,000$; Correlación positiva media), relación no significativa entre el componente estabilidad del clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho=0,150$; $p=0,327$; Correlación positiva media), relación no significativa entre el componente claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho=0,185$; $p=0,223$; Correlación positiva media), relación significativa entre el componente valores colectivos del clima organizacional y satisfacción laboral ($Rho=0,316$; $p=0,035$; Correlación positiva media).

5.2. Conclusiones

1. Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, esto nos indica que el clima organizacional es un elemento crucial para propiciar un nivel de ambiente laboral óptimo, donde cada colaborador es consciente del compromiso que tiene con la organización, mediante una comunicación fluida, existiendo una cooperación entre las áreas de forma adecuada y correcta.
2. La relación interpersonal se vincula con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, ya que las relaciones de los colaboradores son adecuadas y determinan el estado emocional en que se encuentran, favoreciendo a la organización en la productividad en el trabajo y crecimiento personal del trabajador.
3. El sentido de pertinencia se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, ya que los trabajadores sienten que forman parte de la organización identificándose con los valores de la empresa influyendo en la personalidad del trabajador, al estar comprometido con su labor incrementan su desempeño y contribuyen a mejorar el ambiente laboral.
4. La estabilidad se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, en su mayoría los trabajadores están satisfechos en ya que la estabilidad es básica para mantener la motivación del trabajador ya que genera un sentimiento de pertinencia con la empresa y aumentando su rendimiento laboral.
5. La claridad y coherencia en la dirección se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de

Beneficencia Pública, ya que la mayoría de los colaboradores conocen las metas de la empresa, los directivos dan a conocer los logros, sin embargo, algunos trabajadores indicaron que algunas tareas no tienen nada que ver con las metas de la empresa.

6. Los valores colectivos se relacionan con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública, ya que los trabajadores afirman que es bueno el trabajo en equipo, en oportunidades las demás áreas responden adecuadamente según requerimientos del trabajador y solucionando problemas, la mayoría de trabajadores indican que la empresa les genera confianza y credibilidad.

5.3. Recomendaciones

1. Fortalecer el clima organizacional mediante talleres y/o charlas que sensibilicen a los colaboradores en la comunicación asertiva y la integración entre ellos, con la finalidad de optimizar el desempeño de los trabajadores en la organización.
2. Para reforzar la comunicación, se debe considerar implementar un buzón de sugerencias, donde los colaboradores más tímidos hagan llegar sus opiniones o sugerencias, posteriormente serán evaluadas y si son adecuadas implementarlas dentro del clima organizacional de la empresa.
3. Difundir la misión, visión y objetivos de forma clara, así como la regla de conducta y ética, para que los trabajadores se sientan parte de la organización y puedan cumplir con su meta individual y de empresa

Referencias bibliográficas

- Barragán, F. (2010).** *Los conceptos de jerarquía y heterarquía en el análisis del desarrollo local.* Recuperado de proimmse.unam.mx/doctos/Morales_UAMI0406.pdf.
- Bidault. (04 de Octubre de 2017).** *WaterLogic: La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo* Recuperado de : <https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/>
- Burga, C y Vela, G. (2017).** *El clima organizacional del Instituto Peruano de Deporte. (Tesis Título Profesional).* Iquitos - Perú: Universidad Científica del Perú.
- Carrasco, S. (2009).** *Metodología de la investigación científica.* Lima: San Marcos.
- Cascio, A., y Guillén, C. (2010).** *Psicología del trabajo.* Barcelona, España: Ariel.
- Chiang, M.M, Salazar, M. Huerta, P y Nuñez, A. (2008).** *Clima organizacional y Satisfacción laboral del sector estatal (instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos.* Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>.
- Chiavenato, I. (2009).** *Comportamiento Organizacional (Segunda ed.).* México: F.T.S.A. de C.V.
- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018).** *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. (Tesis Título Profesional).* Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Dorta, A. (7 de Enero de 2013). *Centro de Desarrollo Gerencial.* Recuperado de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>

Feris, T., y Castro, M. (28 de Noviembre de 2006). *La importancia de la la importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización.* Recuperado de <http://intellectumunisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/2072/131386.pdf>

Flórez, J. (2001). *El comportamiento humano en las organizaciones.* Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

García, M.G., y Ibarra, L.A. (2011). *Eumed.net Enciclopedia Virtual.* Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html.

Guerra, A. (28 de Agosto de 2007). *Cambio, Organización y entorno.* Recuperado de Sobre la definición de Organización: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/0301.htm>

Gutierrez, G., y Payano, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la clínica San Juan De Dios. (Tesis Título Profesional)* . Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener.

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. (Tesis Título Profesional).* Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigacion* (Sexta ed.). México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Koys, D.J. y Decosttis, T.A. (1991).** medidas inductivas del clima psicológico. *Relación Humana*. 44 (3), 265 - 385.
- Lewin, K. (1936).** *Teoría de campo de la personalidad*. Nueva York: Mcgraw Hill.
- Litwin, G. H., y Stringer, R. A. (1968).** *Motivacion y clima organizacional*.
- Locke, E. (1976).** *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. Chicago: Rand McNally.
- López, T., y Sánchez, S. (27 de Julio de 2010).** *Universidad de Córdoba*. Recuperado de [http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/Numero7/Lopez Sanc hez.pdf](http://www.teoriaypraxis.uqroo.mx/doctos/Numero7/Lopez%20Sanc%20hez.pdf)
- Mamani, M. (2019).** *Propiedades psicométricas de la Escala de Clima Organizacional (EDCO) en docentes de instituciones educativas en Juliaca. (Tesis pregrado)*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión.
- Marín, M. (2020).** *Percepción del clima organizacional de los trabajadores del Camposanto Jardines de San Juan. (Tesis Título Profesional)*. Iquitos, Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Martínez, J. (2004).** *Estrés laboral. Guía para directivos y empleados*. . Madrid, España: Pearson.
- Naranjo, F. (2017).** *el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. (Tesis Título Profesional)*. Quito, Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.
- Newstrom, J. (2007).** *Comportamiento humano en el trabajo. Duodécima edición* . México: Mc. Graw Hill.
- Palma, S. (2004).** *Escala clima laboral CL-SPC*. Lima, Perú: Cartolan.

Pereda, S., Berrocal, F., Alonso, M. (2008). *Psicología del trabajo*. Madrid, España: Síntexis.

Pérez, J. (2014). *Definición de remuneración* .

Ramos, D. (Agosto de 2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

Rodriguez, S. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto. (Tesis Título Profesional)*. Quito, Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.

Salazar, J. (2009). 2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. SCielo. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004*.

Sandoval, M. (27 de Marzo de 2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. Recuperado de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdlic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Trujillo, B. (2017). *Funcionamiento Familiar e Inteligencia emocional en estudiantes de Quinto del Nivel Secundaria de la Institución Educativa 89004. (Tesis de Maestro)*. Chimbote, Perú: Universidad César Vallejo.

Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal. (Tesis Título Profesional)*. Quito, Ecuador: Universidad Central Del Ecuador.

Vargas, I. (2020). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercializadora San Juan SAC (Tesis Título Profesional).* Iquitos, Perú: Universidad Privada de la Selva Peruana.

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. (Tesis Título Profesional).* Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.

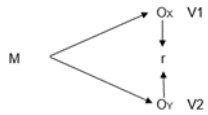
Villamil, I. (2015). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Educación. (Tesis de Maestro) .* Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

“Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos, año 2022”.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
<u>Problema general</u> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022? <u>Problemas específicos</u> □ ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022? □ ¿Cuál es la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022	<u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. <u>Objetivos específicos</u> □ Identificar las características sociodemográficas de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Establecer la relación entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	<u>Hipótesis general</u> Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. <u>Hipótesis específicas</u> □ Existe una relación entre la dimensión relación interpersonal del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Existe una relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública	Clima organizacional (X) <u>Relaciones interpersonales</u> Toman en cuenta las opiniones Me aceptan en el grupo laboral El grupo de trabajo valora mis aportes <u>Estilo de dirección</u> El jefe crea ambiente de confianza El jefe es mal educado El jefe apoya mis decisiones <u>Sentido de pertinencia</u> Entiendo los beneficios de la empresa Estoy de acuerdo con mi asignación salarial Los servicios de salud son deficientes.	<u>Tipo</u> Investigación cuantitativa, tipo descriptivo, ya que indagan, especifican propiedades y particularidades transcendentales del fenómeno que se analice. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92), y analítico ya que el análisis estadístico será bivariado y se contrastará hipótesis. <u>Diseño</u> El diseño de estudio es no experimental – correlacional según Carrasco (2009), “las variables no presentan manipulación intencional, grupo de control y menos experimental, se dedican a analizar y estudiar los hechos y fenómenos de la	<u>Técnica</u> Psicométrica y la encuesta <u>Instrumentos</u> Se utilizará el test Edco de clima organizacional y el cuestionario S21/26 de satisfacción laboral	Barragán, F. (2010). Los conceptos de jerarquía y heterarquía en el análisis del desarrollo local. Recuperado de proimmse.unam.mx/octos/Morales_UAMI0406.pdf. Bidault. (04 de octubre de 2017). WaterLogic: La importancia de la satisfacción en el puesto de trabajo Recuperado de: https://www.waterlogic.es/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-en-el-puesto-de-trabajo/ Burga, C y Vela, G. (2017). El clima organizacional del Instituto Peruano de Deporte. (Tesis Título Profesional). Iquitos - Perú: Universidad Científica del Perú. Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
□ ¿Cuál es la relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022? □ ¿Cuál es la relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022? □ ¿Cuál es la relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de	□ Establecer la relación entre la dimensión sentido de pertinencia del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Establecer la relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Establecer la relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de	en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Existe una relación entre la dimensión estabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Existe una relación entre la dimensión claridad, coherencia de la dirección del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. □ Existe una relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral	<u>Retribución</u> Interesa el futuro de la organización Recomiendo a la empresa como lugar óptimo de trabajo Sin remuneración no trabajo horas extras <u>Disponibilidad de recursos</u> El ambiente físico no es adecuado La luz es inadecuada Difícil acceso a la información <u>Estabilidad</u> Despidos intempestivos Según el desempeño te mantienes en el cargo Contratan personal temporal <u>Claridad, coherencia de la dirección</u> Se entienden de manera clara las metas Tareas diarias no se relacionan con las metas Los directivos no informan de las metas	realidad después de su ocurrencia" (p. 71).  Donde: M: Muestra OX: Variable 1: Clima organizacional OY: Variable 2: Satisfacción laboral r: relación entre las variables. <u>Población</u> La población de estudio estará conformada 50 Trabajadores de la sociedad de beneficencia pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.		científica. Lima: San Marcos. Cascio, A., y Guillén, C. (2010). Psicología del trabajo. Barcelona, España: Ariel. Chiang, M.M, Salazar, M. Huerta, P y Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y Satisfacción laboral del sector estatal (instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Recuperado de: https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004. Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (Segunda ed.). México: F.T.S.A. de C.V. Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de Información
Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022? ☐ ¿Cuál es la relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022?	Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. ☐ Establecer la relación entre la dimensión valores colectivos del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	de los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022.	<u>Valores colectivos</u> Trabajo en equipo es bueno Otras oficinas responden bien a las necesidades de trabajo Si hay algo mal las oficinas se culpan entre si Satisfacción laboral (Y) <u>Satisfacción con la supervisión y participación en la organización</u> Formación que me da la empresa Relaciones con directivos Me tratan con justicia <u>Satisfacción con la remuneración y prestaciones</u> Salario es acorde La organización cumple con las normas laborales Los incentivos y premios <u>Satisfacción intrínseca del trabajo</u>	<u>Muestra</u> Se utilizará un muestreo no probabilístico de tipo conveniencia, donde el investigador realiza la muestra, seleccionando individuos que considera accesibles, siendo la muestra igual a 50 trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2022. <u>Criterios de inclusión</u> ☐ Trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, 2022. ☐ Trabajadores que aceptaron participar en la investigación <u>Criterios de exclusión</u> ☐ Trabajadores que no labora en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, 2022.		de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús. (Tesis Título Profesional). Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Dorta, A. (7 de enero de 2013). Centro de Desarrollo Gerencial. Recuperado de http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos	Fuentes de información
			Me gusta el trabajo Hago lo que me gusta Capacidad de actuar <u>Satisfacción con el ambiente físico</u> Higiene aceptable en el trabajo Iluminación, ventilación y temperatura son reguladas Los medios son adecuados para realizar mi labor <u>Satisfacción con la calidad y cantidad de producción</u> Acorde con la cantidad de trabajo Ritmo de labores Acuerdo con la supervisión	Trabajadores que no aceptaron participar en la investigación		

ANEXO N° 2

Iquitos 12 de mayo 2022

Sr.

Lidia Reyes Ruiz

Presidenta Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos

Ciudad.

Asunto: Solicita autorización para aplicación de instrumentos de investigación

De mi consideración:

A través de la presente le saludo cordialmente y paso a expresarle que en mi calidad de Catedrático e investigador de la Universidad Científica del Perú, ubicada en la Av. Abelardo Quiñones 2.5 Km, sede principal en la ciudad de Iquitos, que teniendo conocimiento de su prestigiosa organización Sociedad de Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos, presento a mis Bachilleres del Programa Académico de Psicología Elsa Rosa Villanueva Rojas identificada con DNI N° 71227489 y Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz DNI N° 74306823, las cuales se encuentran en la etapa de aplicación de los instrumentos de su investigación de Tesis, titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores en la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2021”.

Solicito a digno despacho autorizar el ingreso de los estudiantes para el recojo de la información requerida.

Conociendo su compromiso con la educación de nuestra región recurro a su persona para que consienta facilidades a las estudiantes.

Atentamente,



Jose Alberto Díaz Guerrero
PSICOLOGO
C.Ps.P. 9122

Lic. Psic. José Díaz Guerrero, Mgr.

Catedrático Universidad Científica del Perú

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos, año 2021

Iquitos 12 de mayo 2022.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Descripción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre la relación entre la inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores. Esta investigación es realizada por los Bachilleres en Psicología. Elsa Rosa Villanueva Rojas con DNI N° 71227489 y Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz DNI N° 74306823, de la Universidad Científica Del Perú.

El propósito de esta investigación es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública en la ciudad de Iquitos, año 2021. Ud. fue seleccionado para participar en esta investigación, la selección fue mediante muestreo aleatorio simple y mediante los criterios de inclusión, Ud. cumplió los requisitos de selección.

Si acepta participar en esta investigación se le solicitará responder preguntas de dos instrumentos de evaluación, el test Edco de clima organizacional y el cuestionario S21/26 de satisfacción laboral. El participar en este estudio le tomará aproximadamente de 20 a 25 minutos.

Riesgos y beneficios

Recuerde que el participar en una investigación conlleva al menos riesgos mínimos, ya que se solicitó el permiso correspondiente a la Sra. Lidia Reyes Ruiz-Presidenta Beneficencia Pública de la ciudad de Iquitos.

El beneficio de esta investigación conlleva beneficios directos para el participante ya que sabrá en qué nivel se encuentra el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Confidencialidad

La identidad del participante será protegida, ya que la confidencialidad esta limitada por ley. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados

confidencialmente. Para eso se tomará las siguientes medidas de seguridad: solamente tendrán acceso a los datos Elsa Rosa Villanueva Rojas con DNI N° 71227489 y Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz DNI N° 74306823, que puedan identificar directamente o no a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento, estos datos serán almacenados en el programa estadístico SPSS v23, por un periodo de 3 meses, una vez concluya este estudio se borrará la base de datos.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. También tiene derecho a no contestar alguna pregunta en particular. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con Elsa Rosa Villanueva Rojas, (Cel. 927640813) o Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz, (Cel.: 939330917).

Si firma este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento.

_____ Nombre del participante	_____ Firma	_____ Fecha
_____ Nombre del investigador	_____ Firma	_____ Fecha

COMPROMISO DE HONOR

Iquitos 12 de mayo 2022.

A través del presente escrito las suscritas Br. Elsa Rosa Villanueva Rojas con DNI: 71227489 y Br. Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz con DNI: 74306823 egresadas de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, nos comprometemos a cumplir con las siguientes disposiciones académicas, conductuales y administrativas.

Nos comprometemos a no interferir con las labores del personal administrativo de la sociedad de beneficencia.

Respetar y asistir con puntualidad a las sesiones programadas para realizar las entrevistas al personal.

Nos comprometemos a no cometer ningún tipo de plagio o cualquier otro acto de actitud deshonesto que atente contra el normal desarrollo de la investigación.

No involucrarnos en actos que, por su trascendencia social, comprometan negativamente al prestigio de la Sociedad de Beneficencia Pública de Iquitos en perjuicio para la imagen y/o fines de esta.

No manifestar conductas que constituyan falta de honestidad, o estén reñidas con la moral y las buenas costumbres.

Siempre dirigirme con el respeto y consideración debida, a cualquier personal de la Sociedad de Beneficencia Pública de Iquitos.

Atentamente



Br. Elsa Rosa Villanueva Rojas
DNI N° 71227489



Br. Astrid Helen Paola Reátegui De La Cruz
DNI N° 74306823

Anexo 2: Clima Organizacional (EDCO)

Instrucciones

El cuestionario EDCO mide la escala del Clima organizacional de las organizaciones, el objetivo de realizar esta investigación es evaluar las áreas de oportunidad para poder lograr un mejor ambiente laboral, comprende 40 preguntas las que presentan cinco alternativas de respuesta. No olvide las respuestas son confidenciales, márkuelas con una (X)

1	2	3	4	5
Nuca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Datos generales

Edad:

Estado civil:

Sexo:

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	Mi jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					

25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias las puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Niveles y rangos clima organizacional

Nivel	Puntaje	Calificación
Alto	148 – 200	Clima organizacional adecuado
Medio	94 – 147	Clima organizacional promedio
Bajo	40 – 93	Clima organizacional inadecuado

Satisfacción laboral S21/26

Instrucciones

El cuestionario mide la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones, el objetivo de realizar esta investigación es evaluar las opiniones sobre la satisfacción de los trabajadores en su centro laboral, comprende 26 preguntas las que presentan dos alternativas de respuesta. No olvide las respuestas son confidenciales, márquelas con una (X)

Verdadero (V)	Falso (F)
1	2

N°	Ítems	1	2
1	Me gusta mi trabajo		
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo de hacer las cosas en las que yo destaco		
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan		
4	Mi salario me satisface		
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen		
6	La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena		
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas		
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios		
9	En mi empresa tengo unas satisfactorias oportunidades de promoción y ascenso.		
10	Estoy satisfecho de la formación que me da la empresa		
11	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis jefes		
12	La forma en que se lleva la negociación en mi empresa sobre aspectos laborales me satisface		
13	La supervisión que ejercen sobre mi es satisfactoria		
14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales		
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen		
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación en las decisiones de mi departamento o sección		
17	Me gusta la forma en que mis superiores juzgan mi tarea		
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mi mismo aspectos de mi trabajo		
19	Mi empresa me trata con buena justicia e igualdad		
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores		
21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo		
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros		
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan		
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios		
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos		
26	Estoy satisfecho del ritmo a que tengo que hacer mi tarea		

Niveles y rangos satisfacción laboral

Niveles	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho
Supervisión y participación en la organización	9 – 12	13 – 15	16 – 18
Remuneración y prestaciones	6 – 8	9 – 10	11 – 12
Intrínseca del trabajo	4 – 5	6 – 7	8
Ambiente físico	4 – 5	6 – 7	8
Calidad y cantidad de producción	3 – 4	5	6
Satisfacción laboral	26 - 34	35 - 44	45 - 52