

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas

Tesis

**Relación del clima organizacional y satisfacción laboral  
en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María  
Magdalena sede Huancayo - 2021**

Ivan Danovi Canez Goyas

Para optar el Título Profesional de  
Licenciado en Administración y Finanzas

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



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

**Asesor**

**Mag. Miguel A. Capuñay Reátegui**

**0000-0002-7205-7765**

### **Dedicatoria**

Agradezco a Dios por haberme guiado siempre a llegar a este punto de mi carrera universitaria, a mis padres que en cada momento me brindaron su confianza en cada reto que se me presentaba.

Dedico esta tesis a mi hija Alessia y a mi esposa quienes me han brindado su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos profesionales.

**Iván Dánovi Cánez Goyas**

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios por siempre bendecir mi vida, por darme el apoyo y la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad para poder cumplir mi principal objetivo académico.

Quiero agradecer a mis padres: Danilo Iván Cánez Palomino y Vilma Nélide Goyas Orihuela, por los valores, consejos y principios que me han inculcado en estos años de preparación académica y por confiar y creer en nuestras expectativas.

Agradezco a mi hermana: Sandra Danitza Cánez Goyas, por brindarme el apoyo, amor y cariño que me sirvió en estos últimos años de preparación académica; gracias por ser como eres, gracias por estar apoyándome siempre para ser un excelente profesional.

Gracias a mi hija menor Alessia Luhana Cánez Huamán y a mi esposa Fiorela Mirella Huamán Huamán por entender que para el proceso de elaboración de esta tesis, fue necesario realizar sacrificios al no tenerlos a mi lado, y otras situaciones que demandaban mi tiempo y dedicación.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Continental, mi centro superior de estudios por ser responsable del carácter, valores y conocimientos que adquirí durante estos años, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial.

## ÍNDICE

|  |     |
|--|-----|
| Portada.....                               | i   |
| Dedicatoria.....                           | iii |
| Agradecimientos .....                      | iv  |
| ÍNDICE .....                               | v   |
| Lista de Tablas .....                      | ix  |
| Lista de Figuras.....                      | xvi |
| Resumen .....                              | 22  |
| Abstract .....                             | 23  |
| Introducción.....                          | 24  |
| Capítulo I: Planteamiento del Estudio..... | 26  |
| 1.1. Delimitación de la investigación..... | 26  |
| 1.1.1. Territorial.....                    | 26  |
| 1.1.2. Temporal .....                      | 26  |
| 1.1.3. Conceptual.....                     | 26  |
| 1.2. Planteamiento del Problema .....      | 27  |
| 1.3. Formulación del Problema .....        | 31  |
| 1.3.1. Problema general .....              | 31  |
| 1.3.2. Problemas específicos.....          | 31  |
| 1.4. Objetivos de la Investigación .....   | 32  |
| 1.4.1. Objetivo general.....               | 32  |

|  |    |
|--|----|
| 1.4.2. Objetivos específicos .....                                     | 32 |
| 1.5. Justificación de la Investigación .....                           | 33 |
| 1.5.1. Justificación teórica.....                                      | 33 |
| 1.5.2. Justificación práctica.....                                     | 34 |
| 1.5.3. Justificación metodológica .....                                | 34 |
| Capítulo II: Marco Teórico.....  | 36 |
| 2.1. Antecedentes de Investigación .....                               | 36 |
| 2.1.1. Artículos científicos .....                                     | 36 |
| 2.1.2. Tesis nacionales e internacionales .....                        | 37 |
| 2.1.2.1. Tesis Internacionales .....                                   | 37 |
| 2.1.2.2. Tesis Nacionales.....   | 39 |
| 2.2. Bases Teóricas.....   | 41 |
| 2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional.....                           | 41 |
| 2.2.1.1. <i>Autorrealización del personal</i> .....                    | 42 |
| 2.2.1.2. <i>Involucramiento laboral</i> .....                          | 42 |
| 2.2.1.3. <i>Supervisión</i> .....                                      | 42 |
| 2.2.1.4. <i>Comunicación</i> .....                                     | 42 |
| 2.2.1.5. <i>Condiciones laborales</i> .....                            | 43 |
| 2.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral.....                           | 43 |
| 2.2.2.1. <i>Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales</i> .....     | 44 |
| 2.2.2.2. <i>Factor 2: Beneficios laborales y/o remunerativas</i> ..... | 44 |
| 2.2.2.3. <i>Factor 3: Políticas administrativas</i> .....              | 44 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.2.4. <i>Factor 4: Relaciones sociales</i> .....  | 44 |
| 2.2.2.5. <i>Factor 5: Desarrollo personal</i> .....  | 44 |
| 2.2.2.6. <i>Factor 6: Desempeño de tareas</i> .....  | 44 |
| 2.2.2.7. <i>Factor 7: Relación con la autoridad</i> .....  | 45 |
| 2.2.3. Contexto empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021 ..... | 45 |
| 2.2.3.1. <i>Visión</i> .....   | 45 |
| 2.2.3.2. <i>Misión</i> .....   | 45 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos .....  | 45 |
| Capítulo III: Hipótesis y Variables .....  | 47 |
| 3.1. Hipótesis.....  | 47 |
| 3.1.1. Hipótesis general.....  | 47 |
| 3.1.2. Hipótesis específicas .....   | 47 |
| 3.2. Identificación de las Variables.....  | 48 |
| 3.3. Operacionalización de las Variables .....   | 49 |
| Capítulo IV: Metodología.....  | 51 |
| 4.1. Enfoque de la investigación.....  | 51 |
| 4.2. Tipo de investigación .....   | 51 |
| 4.3. Nivel de investigación.....   | 51 |
| 4.4. Métodos de investigación .....  | 51 |
| 4.5. Diseño de investigación .....   | 52 |
| 4.6. Población y Muestra .....   | 52 |

|   |     |
|---|-----|
| 4.6.1. Población .....  | 52  |
| 4.6.2. Muestra .....  | 52  |
| 4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....  | 53  |
| 4.7.1. Técnicas.....  | 53  |
| 4.7.2. Instrumentos .....   | 53  |
| 4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos .....   | 54  |
| Capítulo V: Resultados.....   | 55  |
| 5.1. Descripción del trabajo de campo.....  | 55  |
| 5.2. Presentación de resultados .....   | 55  |
| 5.2.1. Datos sociodemográficos .....  | 55  |
| 5.2.2. Variable clima laboral CL – SPC.....   | 60  |
| 5.2.3. Preguntas de la variable clima laboral CL – SPC .....  | 66  |
| 5.2.4. Variable satisfacción laboral.....   | 117 |
| 5.2.5. Presentación de las respuestas de las preguntas de la variable satisfacción<br>laboral.....        | 125 |
| 5.3. Contrastación de resultados.....   | 161 |
| 5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....   | 161 |
| 5.3.2. Prueba de hipótesis específicas dimensiones de clima organizacional y satisfacción<br>laboral..... | 163 |
| 5.3.2.1. Prueba de hipótesis específica de autor relación y satisfacción laboral .....                    | 163 |
| 5.3.2.2. Prueba de hipótesis específica del involucramiento y satisfacción laboral ...                    | 166 |
| 5.3.2.3. Prueba de hipótesis específica de la supervisión y satisfacción laboral .....                    | 168 |

|   |     |
|---|-----|
| 5.3.2.4. Prueba de hipótesis específica de la comunicación y satisfacción laboral ....  | 170 |
| 5.3.2.5. Prueba de hipótesis específica Cooperativa Santa María Magdalena en la sede de Huancayo de las condiciones laborales y satisfacción laboral..... | 173 |
| 5.4. Discusión de resultados.....   | 176 |
| Conclusiones.....   | 178 |
| Recomendaciones .....   | 178 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....   | 181 |
| Apéndices .....   | 183 |
| Apéndice A.....   | 184 |
| Apéndice B .....  | 185 |
| Apéndice C .....  | 189 |

### Lista de Tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Variable de la investigación clima Organizacional.....                                    | 49 |
| Tabla 2 Variable de la investigación satisfacción laboral SL-SPC.....                             | 50 |
| Tabla 3 Tabla de instrumentos.....  | 53 |
| Tabla 4 Información del dato sociodemográfico de la edad.....                                     | 55 |
| Tabla 5 Información del dato sociodemográfico del genero .....                                    | 56 |
| Tabla 6 Información del dato sociodemográfico del estado civil .....                              | 57 |
| Tabla 7 Información del dato sociodemográfico del grado de instrucción .....                      | 58 |
| Tabla 8 Información del dato sociodemográfico de la situación laboral .....                       | 59 |
| Tabla 9 Información de la variable clima laboral de los trabajadores encuestados.....             | 60 |
| Tabla 10 Información de la dimensión autorrealización de los trabajadores encuestados.....        | 61 |
| Tabla 11 Información de la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores encuestados..... | 62 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 12 Información de la dimensión supervisión de los trabajadores encuestados.....   | 63 |
| Tabla 13 Información de la dimensión comunicación de los trabajadores encuestados.....  | 64 |
| Tabla 14 Información de la dimensión condiciones de los trabajadores encuestados .....  | 65 |
| Tabla 15 Información de la interrogante 1: Existen las oportunidades de progresar en la institución .....                                       | 67 |
| Tabla 16 Información de la interrogante 2: Se siente muy comprometido con el éxito en la organización.....                                      | 67 |
| Tabla 17 Información de la interrogante 3: El jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.....                      | 68 |
| Tabla 18 Información de la interrogante 4: La empresa cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo .....            | 70 |
| Tabla 19 Información de la interrogante 5: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí ....   | 70 |
| Tabla 20 Información de la interrogante 6: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. ....  | 71 |
| Tabla 21 Información de la interrogante 7: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.....                                      | 73 |
| Tabla 22 Información de la interrogante 8: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. ....                            | 74 |
| Tabla 23 Información de la interrogante 9: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.....   | 75 |
| Tabla 24 Información de la interrogante 10: Los objetivos de trabajo son retadores.....   | 76 |
| Tabla 25 Información de la interrogante 11: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.....                             | 76 |
| Tabla 26...Información de la interrogante 12: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización .....                    | 77 |
| Tabla 27..... Información de la interrogante 13: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.....                           | 78 |
| Tabla 28 Información de la interrogante 14: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. ....                                       | 79 |
| Tabla 29 Información de la interrogante 15: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades ..... | 81 |
| Tabla 30 Información de la interrogante 16: Se valora los altos niveles de desempeño .....  | 82 |
| Tabla 31 Información de la interrogante 17: Los trabajadores están comprometidos con la organización.....                                       | 82 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 32 Información de la interrogante 18: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....                       | 83  |
| Tabla 33 Información de la interrogante 19: Existen suficientes canales de comunicación ...  | 84  |
| Tabla 34 Información de la interrogante 20: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado .....              | 86  |
| Tabla 35 Información de la interrogante 21: Los supervisores expresan reconocimiento por los logros .....                          | 87  |
| Tabla 36 Información de la interrogante 22: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día .....                                 | 88  |
| Tabla 37 Información de la interrogante 23: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.....                       | 89  |
| Tabla 38 Información de la interrogante 24: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....                         | 90  |
| Tabla 39 Información de la interrogante 25: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede .....        | 91  |
| Tabla 40 Información de la interrogante 26: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....           | 92  |
| Tabla 41 Información de la interrogante 27: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal ..... | 93  |
| Tabla 42 Información de la interrogante 28: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades .....        | 94  |
| Tabla 43 Información de la interrogante 29: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos .....                          | 95  |
| Tabla 44 Información de la interrogante 30: Existe buena administración de los recursos....  | 96  |
| Tabla 45 Información de la interrogante 31: Los jefes promueven la capacitación que se necesita .....                              | 97  |
| Tabla 46 Información de la interrogante 32: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante .....                   | 98  |
| Tabla 47 Información de la interrogante 33: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.....                             | 99  |
| Tabla 48 Información de la interrogante 34: La institución fomenta y promueve la comunicación interna .....                        | 100 |
| Tabla 49 Información de la interrogante 35: La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones .....       | 101 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 50 Información de la interrogante 36: La empresa promueve el desarrollo del personal .....                                     | 102 |
| Tabla 51 Información de la interrogante 37: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal ..... | 103 |
| Tabla 52 Información de la interrogante 38: Los objetivos del trabajo están claramente definidos .....                               | 104 |
| Tabla 53 Información de la interrogante 39: El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen .....                           | 105 |
| Tabla 54 Información de la interrogante 40: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.....           | 106 |
| Tabla 55 Información de la interrogante 41: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.....                          | 107 |
| Tabla 56 Información de la interrogante 42: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.....                  | 108 |
| Tabla 57 Información de la interrogante 43: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.....                  | 109 |
| Tabla 58 Información de la interrogante 44: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.....                      | 110 |
| Tabla 59 Información de la interrogante 45: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo .....                                   | 111 |
| Tabla 60 Información de la interrogante 46: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo .....                                   | 112 |
| Tabla 61 Información de la interrogante 47: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....               | 113 |
| Tabla 62 Información de la interrogante 48: Existe un trato justo en la institución .....  | 114 |
| Tabla 63 Información de la interrogante 49: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.....                        | 115 |
| Tabla 64 Información de la interrogante 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros .....                          | 116 |
| Tabla 65 Información de la variable satisfacción laboral .....   | 117 |
| Tabla 66 Información de la dimensión Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales .....  | 118 |
| Tabla 67 Información de la dimensión Factor 2: Beneficio laboral y/o remunerativos.....  | 119 |
| Tabla 68 Información de la dimensión Factor 3: Políticas administrativas .....   | 120 |
| Tabla 69 Información de la dimensión Factor 4: Relaciones sociales .....   | 121 |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 70 Información de la dimensión Factor 5: Desarrollo personal autorrealización .....   | 122 |
| Tabla 71 Información de la dimensión Factor 6: Desempeño de tareas .....  | 123 |
| Tabla 72 Información de la dimensión Factor 7: Relación con la autoridad.....   | 124 |
| Tabla 73 Información de la interrogante P1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores ..... | 125 |
| Tabla 74 Información de la interrogante 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ....                               | 126 |
| Tabla 75 Información de la interrogante 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones .....        | 127 |
| Tabla 76 Información de la interrogante 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser .....                          | 128 |
| Tabla 77 Información de la interrogante 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra .....                                | 129 |
| Tabla 78 Información de la interrogante 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s) .....   | 130 |
| Tabla 79 Información de la interrogante 7. Me siento mal con lo que hago. ....  | 131 |
| Tabla 80 Información de la interrogante 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato. ....                                     | 132 |
| Tabla 81 Información de la interrogante 9. Me agradan trabajar con mis compañeros.....  | 133 |
| Tabla 82 Información de la interrogante 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente .....  | 134 |
| Tabla 83 Información de la interrogante 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo .....                                     | 135 |
| Tabla 84 Información de la interrogante 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo .....   | 136 |
| Tabla 85 Información de la interrogante 13. El ambiente donde trabajo es confortable .....  | 137 |
| Tabla 86 Información de la interrogante 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable .....                                  | 138 |
| Tabla 87 Información de la interrogante 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.....                        | 139 |
| Tabla 88 Información de la interrogante 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ....                         | 140 |
| Tabla 90 Información de la interrogante 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. ....                                      | 142 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 91 Información de la interrogante 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ....             | 143 |
| Tabla 92 Información de la interrogante 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.....                | 144 |
| Tabla 93 Información de la interrogante 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.....          | 145 |
| Tabla 94 Información de la interrogante 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas            | 146 |
| Tabla 95 Información de la interrogante 23. El horario de trabajo me resulta incómodo ....                                 | 147 |
| Tabla 96 Información de la interrogante 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo .....  | 148 |
| Tabla 97 Información de la interrogante 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.....                | 149 |
| Tabla 98 Información de la interrogante 26. Mi trabajo me aburre.....  | 150 |
| Tabla 99 Información de la interrogante 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.....                       | 151 |
| Tabla 100 Información de la interrogante 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.....                | 152 |
| Tabla 101 Información de la interrogante 29. Mi trabajo me hace sentir realizado .....                                     | 153 |
| Tabla 102 Información de la interrogante 30. Me gusta el trabajo que realizo .....   | 154 |
| Tabla 103 Información de la interrogante 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).....                                 | 155 |
| Tabla 104 Información de la interrogante 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias .....   | 156 |
| Tabla 105 Información de la interrogante 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias ..... | 157 |
| Tabla 106 Información de la interrogante 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo .....                        | 158 |
| Tabla 107 Información de la interrogante 35. Me siento complacido con la actividad que realizo. ....                       | 159 |
| Tabla 108 Información de la interrogante 36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.....            | 160 |
| Tabla 109 Resultado de contingencia entre clima laboral entre satisfacción laboral .....                                   | 161 |
| Tabla 110 Resultado de Chí cuadrado de factores entre clima laboral y satisfacción laboral .....                           | 162 |

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 111 Resultado de contingencia entre autorrealización entre satisfacción laboral.....                       | 164 |
| Tabla 112 Resultado de Chí cuadrado de factores entre autorrealización y satisfacción laboral<br>.....           | 165 |
| Tabla 113 Resultado de contingencia entre involucramiento laboral entre satisfacción laboral<br>.....            | 166 |
| Tabla 114 Resultado de Chí cuadrado de factores entre el involucramiento personal y<br>satisfacción laboral..... | 167 |
| Tabla 115 Resultado de contingencia de la supervisión entre satisfacción laboral .....                           | 168 |
| Tabla 116 Resultado de Chí cuadrado de factores entre la supervisión y satisfacción laboral<br>.....             | 169 |
| Tabla 117 Resultado de contingencia entre la comunicación y satisfacción laboral.....                            | 171 |
| Tabla 118 Resultado de Chí cuadrado de factores entre la comunicación y satisfacción laboral<br>.....            | 171 |
| Tabla 119 Resultado de contingencia condiciones laborales entre satisfacción laboral.....                        | 173 |
| Tabla 120 Resultado de Chí cuadrado de factores entre condiciones laborales y satisfacción<br>laboral.....       | 174 |

## Lista de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Satisfacción de los trabajadores de países de América Latina y el Caribe.....  | 27 |
| Figura 2 Porcentaje de población desempleados, subempleados y empleados .....   | 28 |
| Figura 3 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico de la edad .....  | 55 |
| Figura 4 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del genero .....  | 56 |
| Figura 5 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del estado civil .....  | 58 |
| Figura 6 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del grado de instrucción .                                      | 59 |
| Figura 7 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico de la situación laboral.....                                    | 60 |
| Figura 8 Porcentaje de la información del dato de la variable clima organizacional .....  | 61 |
| Figura 9 Porcentaje de la información del dato de la dimensión autorrealización .....   | 62 |
| Figura 10 Porcentaje de la información del dato de la dimensión autorrealización .....  | 63 |
| Figura 11 Porcentaje de la información del dato de la dimensión supervisión .....   | 64 |
| Figura 12 Porcentaje de la información del dato de la dimensión comunicación .....  | 65 |
| Figura 13 Porcentaje de la información del dato de la dimensión condiciones .....   | 66 |
| Figura 14 Porcentaje de la interrogante 1. Existen oportunidades de progresar en la<br>institución .....                        | 67 |
| Figura 15 Porcentaje de la interrogante 2. Se siente comprometido con el éxito en la<br>organización.....                       | 68 |
| Figura 16 Porcentaje de la interrogante 3. El superior brinda apoyo para superar los<br>obstáculos que se presentan .....       | 69 |
| Figura 17 Porcentaje de la interrogante 4. Se cuenta con acceso a la información necesaria<br>para cumplir con el trabajo ..... | 70 |
| Figura 18 Porcentaje de la interrogante 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.....                                     | 71 |
| Figura 19 Porcentaje de la interrogante 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.                                   | 72 |
| Figura 20 Porcentaje de la interrogante 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el<br>trabajo .....                  | 73 |
| Figura 21 Porcentaje de la interrogante 8. En la organización, se mejoran continuamente los<br>métodos de trabajo. ....         | 74 |
| Figura 22 Porcentaje de la interrogante 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.<br>.....                          | 75 |
| Figura 23 Porcentaje de la interrogante 10. Los objetivos de trabajo son retadores .....  | 76 |
| Figura 24 Porcentaje de la interrogante 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones<br>para lograrlo.....          | 77 |

|   |    |
|---|----|
| Figura 25 Porcentaje de la interrogante 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.....                       | 78 |
| Figura 26 Porcentaje de la interrogante 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea .....                               | 79 |
| Figura 27 Porcentaje de la interrogante 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.....  | 80 |
| Figura 28 Porcentaje de la interrogante 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades ..... | 81 |
| Figura 29 Porcentaje de la interrogante 16. Se valora los altos niveles de desempeño .....  | 82 |
| Figura 30 Porcentaje de la interrogante 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.....                                       | 83 |
| Figura 31 Porcentaje de la interrogante 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.....                                    | 84 |
| Figura 32 Porcentaje de la interrogante 19. Existen suficientes canales de comunicación.....  | 85 |
| Figura 33 Porcentaje de la interrogante 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. ....                           | 86 |
| Figura 34 Porcentaje de la interrogante 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.....  | 87 |
| Figura 35 Porcentaje de la interrogante 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día  | 88 |
| Figura 36 Porcentaje de la interrogante 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.....                                    | 89 |
| Figura 37 Porcentaje de la interrogante 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.....                                      | 90 |
| Figura 38 Porcentaje de la interrogante 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.....                      | 91 |
| Figura 39 Porcentaje de la interrogante 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.....                        | 92 |
| Figura 40 Porcentaje de la interrogante 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal .....              | 93 |
| Figura 41 Porcentaje de la interrogante 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.....                      | 94 |
| Figura 42 Porcentaje de la interrogante 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. ....                                       | 95 |
| Figura 43 Porcentaje de la interrogante 30. Existe buena administración de los recursos. ....   | 96 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 44 Porcentaje de la interrogante 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita .....                                | 97  |
| Figura 45 Porcentaje de la interrogante 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante .....                     | 98  |
| Figura 46 Porcentaje de la interrogante 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo .....                              | 99  |
| Figura 47 Porcentaje de la interrogante 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna .....                          | 100 |
| Figura 48 Porcentaje de la interrogante 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones .....         | 101 |
| Figura 49 Porcentaje de la interrogante 36. La empresa promueve el desarrollo del personal .....                                     | 102 |
| Figura 50 Porcentaje de la interrogante 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. .... | 103 |
| Figura 51 Porcentaje de la interrogante 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos .....                               | 104 |
| Figura 52 Porcentaje de la interrogante 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen .....                           | 105 |
| Figura 53 Porcentaje de la interrogante 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.....           | 106 |
| Figura 54 Porcentaje de la interrogante 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.....                          | 107 |
| Figura 55 Porcentaje de la interrogante 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución .....                 | 108 |
| Figura 56 Porcentaje de la interrogante 43. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución .....                 | 109 |
| Figura 57 Porcentaje de la interrogante 43. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.....                      | 110 |
| Figura 58 Porcentaje de la interrogante 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo   | 111 |
| Figura 59 Porcentaje de la interrogante 46. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo   | 112 |
| Figura 60 Porcentaje de la interrogante 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....               | 113 |
| Figura 61 Porcentaje de la interrogante 48. Existe un trato justo en la institución .....  | 114 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 62 Porcentaje de la interrogante 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.....                          | 115 |
| Figura 63 Porcentaje de la interrogante 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.....                             | 116 |
| Figura 64 Porcentaje de la variable satisfacción laboral .....   | 117 |
| Figura 65 Porcentaje de la dimensión. Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales .....   | 118 |
| Figura 66 Porcentaje de la dimensión Factor 2: Beneficio laboral y/o renumerativos .....   | 119 |
| Figura 67 Porcentaje de la dimensión Factor 3: Políticas administrativas.....  | 120 |
| Figura 68 Porcentaje de la dimensión Factor 4: Relaciones sociales .....   | 121 |
| Figura 69 Porcentaje de la dimensión Factor 5: Desarrollo personal .....   | 122 |
| Figura 70 Porcentaje de la dimensión Factor 6: Desempeño de tareas.....  | 123 |
| Figura 71 Porcentaje de la dimensión Factor 7: Relación con la autoridad .....   | 124 |
| Figura 72 Porcentaje de la interrogante 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores ..... | 126 |
| Figura 73 Porcentaje de la interrogante 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ....                              | 127 |
| Figura 74 Porcentaje de la interrogante 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones .....       | 127 |
| Figura 75 Porcentaje de la interrogante 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser .....                         | 128 |
| Figura 76 Porcentaje de la interrogante 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.....                                | 129 |
| Figura 77 Porcentaje de la interrogante 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).....   | 130 |
| Figura 78 Porcentaje de la interrogante 7. Me siento mal con lo que hago. ....   | 131 |
| Figura 79 Porcentaje de la interrogante 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato .....                                    | 132 |
| Figura 80 Porcentaje de la interrogante 9. Me agradan trabajar con mis compañeros. ....  | 133 |
| Figura 81 Porcentaje de la interrogante 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente. ....                                       | 134 |
| Figura 82 Porcentaje de la interrogante 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo. ....                                    | 135 |
| Figura 83 Porcentaje de la interrogante 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.....   | 136 |
| Figura 84 Porcentaje de la interrogante 13. El ambiente donde trabajo es confortable. ....   | 137 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 85 Porcentaje de la interrogante 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. ....                    | 138 |
| Figura 86 Porcentaje de la interrogante 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.....          | 139 |
| Figura 87 Porcentaje de la interrogante 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ....           | 140 |
| Figura 88 Porcentaje de la interrogante 17. Me disgusta mi horario. ....  | 141 |
| Figura 89 Porcentaje de la interrogante 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. ....                        | 142 |
| Figura 90 Porcentaje de la interrogante 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. ....            | 143 |
| Figura 91 Porcentaje de la interrogante 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.....               | 144 |
| Figura 92 Porcentaje de la interrogante 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable. ....        | 145 |
| Figura 93 Porcentaje de la interrogante 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. ....     | 146 |
| Figura 94 Porcentaje de la interrogante 23. El horario de trabajo me resulta incómodo. ....                               | 147 |
| Figura 95 Porcentaje de la interrogante 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. .... | 148 |
| Figura 96 Porcentaje de la interrogante 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.....               | 149 |
| Figura 97 Porcentaje de la interrogante 26. Mi trabajo me aburre. ....  | 150 |
| Figura 98 Porcentaje de la interrogante 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial. ....                     | 151 |
| Figura 99 Porcentaje de la interrogante 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.....                | 152 |
| Figura 100 Porcentaje de la interrogante 29. Mi trabajo me hace sentir realizado.....                                     | 153 |
| Figura 101 Porcentaje de la interrogante 30. Me gusta el trabajo que realizo. ....  | 154 |
| Figura 102 Porcentaje de la interrogante 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s). ....                               | 155 |
| Figura 103 Porcentaje de la interrogante 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. ....  | 156 |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 104 Porcentaje de la interrogante 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias ..... | 157 |
| Figura 105 Porcentaje de la interrogante 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).....                     | 158 |
| Figura 106 Porcentaje de la interrogante 35. Me siento complacido con la actividad que realizo. ....                       | 159 |
| Figura 107 Porcentaje de la interrogante 36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo .....           | 160 |

## **Resumen**

La actual investigación tuvo como objetivo estudiar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena. En esta investigación se utilizó una metodología descriptiva correlacional siendo la población total de esta investigación de 18 colaboradores con diferentes grados de instrucción y de diferente género, sin embargo, las edades de los colaboradores varían desde los 18 a 50 años y su situación laboral. Las variables que se estudiaron son el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para determinar la muestra se consideró a todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la cual la población es relativamente pequeña. Se vio por conveniente realizar un censo con el propósito de obtener información existente y objetiva, por el cual la recolección de los datos se llevó por medio de un cuestionario con preguntas todas en función a nuestras variables de investigación: clima organizacional y la satisfacción laboral.

Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión: sí existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, es decir, si se aplica de una manera correcta el Clima Organizacional en la empresa, mejorará la Satisfacción Laboral en la misma.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Involucramiento laboral, Condiciones laborales

### **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, in this research a correlational descriptive methodology was used, the population of this research is a total of 18 collaborators from The company with different degrees of education and of different gender, however, the ages of the collaborators vary from 18 to 50 years of age and employment status. The variables that were studied are the organizational climate and job satisfaction. To determine the sample, all the collaborators of the Santa María Magdalena Savings and Credit Cooperative are considered, in which the population is relatively small, it was considered convenient to carry out a census in order to obtain existing and objective information. In which the data collection was carried out through a questionnaire, all of these depending on our research variables, organizational climate and job satisfaction.

At the end of the investigation, the conclusion was reached: There is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, that is, if the Organizational Climate is applied correctly in the company, it will improve the Job satisfaction in the company.

**Keywords:** Organizational Climate, Job Satisfaction, Labor involvement, Labor conditions

## Introducción

El presente estudio fue realizado con el objetivo de determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, sede Huancayo, para mayor profundidad en la investigación se analizó la relación que existe entre las dimensiones del Clima organizacional tales como: la autorrealización del personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y la satisfacción laboral en la empresa. Cabe resaltar que el indicador de mayor y menor correlación e incidencia sobre el clima organizacional es el involucramiento laboral y condiciones laborales respectivamente. Las variables de investigación con las que se trabajó son: el clima organizacional y la satisfacción laboral, el clima laboral está compuesto por un conjunto de características que definen una organización y la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente duraderas en el tiempo y afectan el comportamiento de las personas; En relación a la segunda variable, la satisfacción laboral se define como la capacidad de los empleados para permanecer satisfechos dentro de la empresa y construir una relación duradera con ellos.

Para la discusión de resultados se tomó como referencia algunos antecedentes siendo estos la investigación de Noboa (2006) llama clima organizacional a las percepciones de los miembros sobre lo que sucede en una organización, es decir, su entorno organizacional. Además del ambiente, se respira y se siente el ambiente organizacional, se realizan las actitudes y comportamientos que conforman la convivencia social dentro de la empresa. Seguidamente, nos comenta que el concepto de clima organizacional también está vinculado al concepto de cultura organizacional, calidad de vida laboral y satisfacción laboral.

A su vez, Robbins & Judge, (2013) nos mencionan que la satisfacción laboral es como un sentimiento positivo sobre el trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Asimismo, muestran que las personas con alta satisfacción laboral tienen sentimientos

positivos sobre su trabajo, mientras que las personas insatisfechas tienen sentimientos negativos.

La hipótesis general de investigación es: existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021. Las hipótesis específicas se encuentran en función a las dimensiones de la actual investigación, por lo tanto, las pruebas de hipótesis de las cinco dimensiones se relacionan positivamente con la satisfacción laboral.

La presente investigación se divide en cinco capítulos:

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del estudio, en la cual se encuentra la delimitación de la investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II, se encuentra el marco teórico, donde se presenta los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos. ”

En el Capítulo III, se abordó la hipótesis general y las específicas, la identificación de las variables y el cuadro de Operacionalización de las variables.

En el Capítulo IV, se desarrolló el enfoque de la investigación, el tipo de investigación, el nivel de la investigación, método de investigación, diseño de investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos y técnicas estadísticas de análisis de datos.

En el último Capítulo, el V, se abordó la descripción del trabajo de campo, la presentación de resultados, la contrastación de resultados y la discusión de resultados.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

**EI AUTOR.**

## **Capítulo I: Planteamiento del Estudio**

### **1.1. Delimitación de la investigación**

#### **1.1.1. Territorial**

La presente investigación se realizó en la región Junín, en la provincia de Huancayo, más precisamente, en el área jurisdiccional del distrito de Huancayo, tomando como referencia a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena sede Huancayo.

#### **1.1.2. Temporal**

El periodo en la cual se realiza la investigación concierne al año 2021, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, sede Huancayo.

#### **1.1.3. Conceptual**

La presente investigación hace referencia a la evaluación del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Respecto al concepto de clima organizacional, se conoce como el conjunto de visiones comunes de los trabajadores sobre el trabajo, el entorno físico en el que se lleva a cabo las relaciones interpersonales y las actividades laborales que se dan en el entorno y diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.” (Del Castillo & Yamada, 2020)

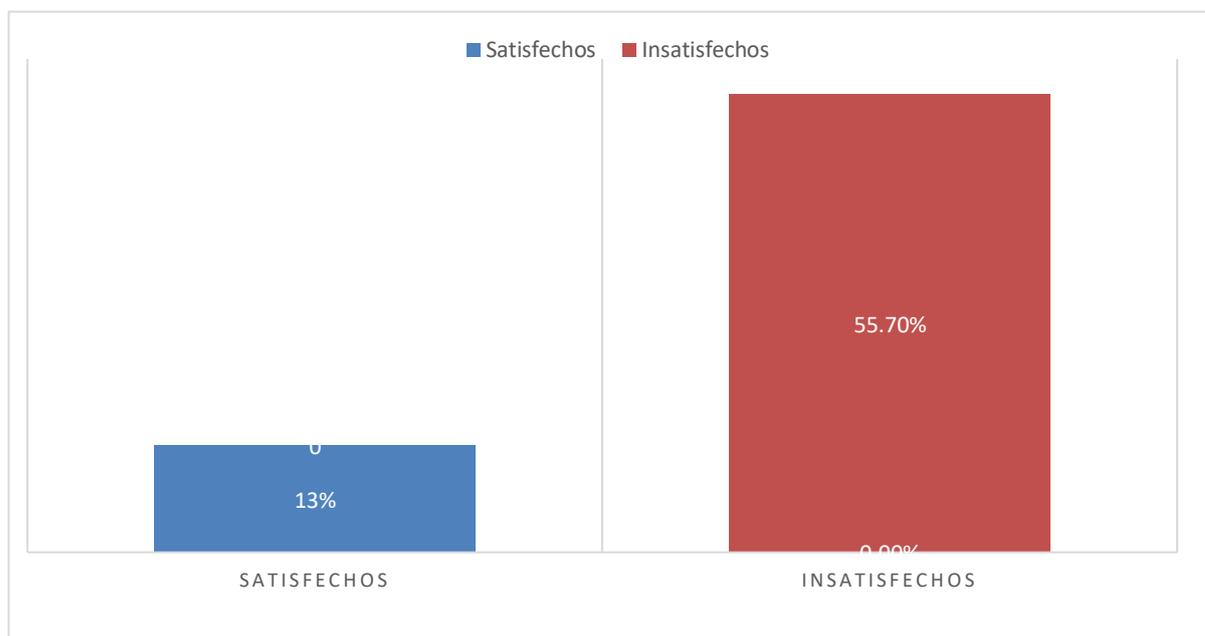
La satisfacción laboral depende de muchos factores, incluidos la motivación, las condiciones personales y los compromisos de cada empleado. De esta manera, deben establecer una relación de beneficio mutuo con la organización, lo que significa que tanto los empleados como los empleadores deben hacer todo lo posible para lograr los objetivos personales y organizacionales. (Vallejo Calle, 2010)

En tal sentido, nos muestra que los colaboradores tienen una actitud positiva, por lo que tienen que pasar un proceso de adaptación hacia uno mismo, a la organización y a su entorno laboral.

## 1.2. Planteamiento del Problema

A nivel internacional, la economía de las empresas y las personas son volátiles y se caracterizan por un crecimiento económico lento. En este contexto, se explica en detalle que solo el 13% de los trabajadores de países de América Latina y el Caribe están satisfechos con su trabajo y alrededor del 55.7% están ocupando trabajos informales (Organización Internacional del Trabajo, 2015).

*Figura 1:* Satisfacción de los trabajadores de países de América Latina y Caribe

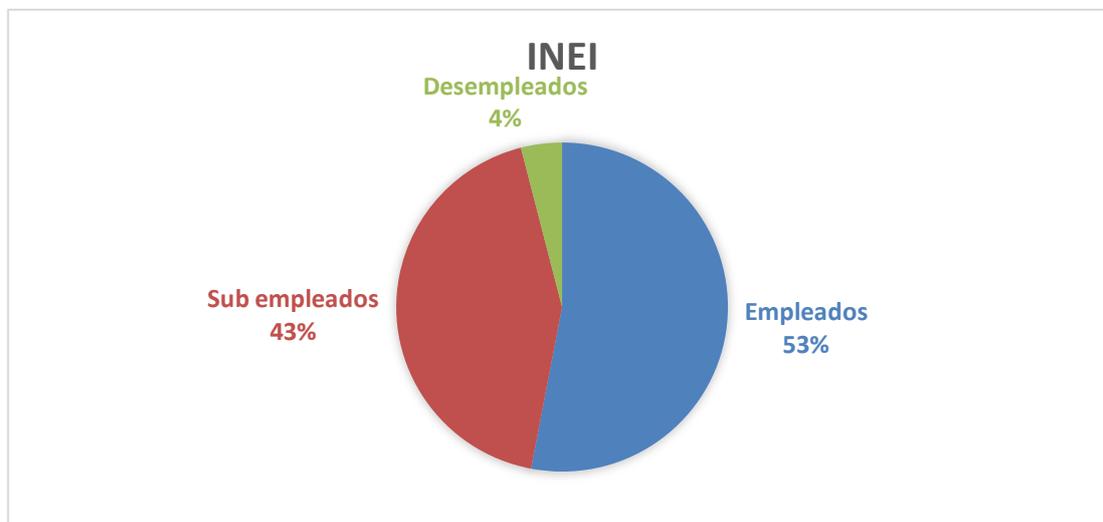


Fuente: Organismo Internacional del Trabajo 2015

De igual manera, en el año 2018 en el Perú, conforme al informe técnico del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), solo el 53% de los empleados peruanos en el ámbito nacional están contentos con su trabajo y manifiestan tener un buen salario; el otro 47% son subempleados que ganan menos del salario básico y desempleados los cuales han dejado su trabajo o están en busca de uno nuevo. Esto conduce a que los empleados tengan acceso a programas que permiten mejoras en el entorno laboral, mejorar infraestructura y el desarrollo profesional, creando así una responsabilidad interna con la empresa y otros. El problema no es tener empleo, sino que los ingresos que reciben son bajos. Desde luego que no están satisfechos

con su situación y no sienten la conexión entre los medios macroeconómicos y su bienestar. (Parodi, 2018).

*Figura 2:* Porcentaje de población del año 2018, desempleados, subempleados y empleados.



Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Respecto al tema de Evaluación del Clima Organizacional y el Diseño e Implementación de una nueva Cultura Organizacional de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, (Chávez, Valdiviezo, Colquehuanca, Valverde, Pulido y Weilg, 2018), afirman lo siguiente:

“Las entidades se enfrentan a constantes cambios a los que deben adaptarse para sobrevivir en este entorno, las principales empresas globales se preocupan por mejorar el clima organizacional de sus empleados y obtener los mejores resultados para alcanzar los objetivos de la empresa” (Chavez et al., 2018)

El clima organizacional y el desempeño laboral de hoy se han convertido en el vínculo u obstáculo para un buen desempeño laboral. (Chavez et al., 2018) mencionan que “El clima organizacional puede ser sentido por un individuo sin que sea consciente del papel y de los

factores que componen el mismo, las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas y reglas.” (p. 29)

En la actualidad, los gerentes están cada vez más interesados en el compromiso de los empleados y en encontrar un mejor entorno organizacional y cada vez más los empleadores buscan formas de motivar a los empleados con la finalidad de incrementar el compromiso, la satisfacción y el interés del colaborador, asimismo, los colaboradores satisfechos se caracterizan por ser adaptativos, cooperativos y cambiantes en su ámbito. (Peña, Olloqui, & Aguilar, 2013)

Es así como el clima organizacional, la motivación de los empleados y la satisfacción laboral son aspectos primordiales del bienestar, crecimiento laboral y organizacional, siendo importante para perfeccionar la calidad de vida de los colaboradores de la empresa. Los climas inapropiados crean malestar, interfieren con el desempeño equilibrado de los trabajadores y afectan negativamente la salud de individuos y grupos. (Vargas, 2018)

El entorno organizacional se ocupa en gran medida de las condiciones físicas y/o materiales. A medida que mejoran los niveles de cultura organizacional, los empleados están satisfechos con ciertos aspectos de la infraestructura y el equipo. Lo mismo ocurre con el desempeño laboral vinculado a incentivos económicos, razón por la cual se debe capacitar a los empleados a través de programas de mejora, realizar tareas relacionadas con derechos mediante autorización. Todos estos factores como un aspecto de la satisfacción laboral tienen mucho que ver con el entorno organizacional. (Cabrera & Trigozo, 2015)

Las variables fueron relacionadas por investigadores como (Perez & Rivera, 2013) quienes afirman que el clima organizacional y la satisfacción laboral son importantes puesto que los colaboradores pueden proponer su opinión sobre el estado de la organización a la que pertenecen.

Para dichos autores (Cabrera, Morante, & Pacheres, 2016), en su investigación de la agencia de Chíncha, en la sucursal del Banco de Crédito del Perú (BCP) de Benavides, nos demuestran la relación de los canales alternativos y la satisfacción del cliente. Aunado a esto, nos indica que el principal problema es que los clientes no han sido informados de los beneficios de los canales alternativos, aunque existe una demanda potencial considerable. Este inconveniente genera largas colas de servicio, problemas frecuentes, retrasos, quejas y la sensación de inseguridad del cliente hacia los promotores de servicios bancarios, por ello, los trabajadores se perjudican en cumplir su meta de productividad semanal y en medir el tiempo de espera diaria. Así mismo, también perjudica como agencia en la descalificación para la certificación interna trimestral llamada Clientes Contentos que se basa en la satisfacción del cliente. (p. 15)

En el presente trabajo, se investigará a la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena de la sede de Huancayo, en donde se identificó que, debido a la alta rotación de personal, el ambiente de trabajo estresante, los frecuentes conflictos entre empleados y la aparición de quejas por parte de los colaboradores, todo ello lleva al surgimiento de un clima de insatisfacción en los colaboradores, una falta de comunicación, inestabilidad laboral, lo cual, a su vez, genera una respuesta negativa o rechazo que depende principalmente de las condiciones laborales y de la personalidad del colaborador. Todo ello entorpece la labor de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Santa María Magdalena de la sede de Huancayo lo cual constituye una traba para el logro de su posicionamiento en el mercado de la provincia y afecta sus objetivos estratégicos, en particular, las ventas y, por ende, la rentabilidad de la organización.

En cuanto a su estructura organizacional, la Cooperativa Santa María Magdalena cuenta con una Administradora, un conductor, dos especialistas de recuperaciones, un asistente de logística y mantenimiento, un asistente de operaciones y desembolso, dos promotores de

servicios, un asistente de informes y admisión, ocho ejecutivos de negocios y un ejecutivo de negocios en formación, todos ellos laborando en la sede de Huancayo, los cuales serán evaluados para poder obtener una mayor retención del personal. En la organización aún no hay una forma de valorar el desempeño en los colaboradores. En este estudio, se exploran estas dos variables para ayudar a identificar sus limitaciones, problemas y dimensiones y que la gerencia evalúe las conclusiones y recomendaciones a las que arribaremos y diseñe y formule las estrategias correspondientes.

### **1.3. Formulación del Problema**

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

- ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Qué relación existe entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021?

- ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

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

- Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.

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

- Analizar la relación existente entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.
- Analizar la relación existente entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.
- Analizar la relación existente entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.
- Analizar la relación existente entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.

- Analizar la relación existente entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **1.5.1. Justificación teórica**

En el presente trabajo de investigación se consideran como bases teóricas sobre clima organizacional las de (Del Castillo & Yamada, 2020), quienes en su obra “Responsabilidad social y buen clima organizacional: Una fórmula ganadora del 2014”, se refieren “a las percepciones compartidas de los miembros de una organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla y las relaciones. En torno a ella se establecen relaciones interpersonales y diversas normativas públicas influyen en este trabajo” (pág. 67). De igual forma, se sustenta el presente trabajo en base a la teoría sobre satisfacción laboral de (Vallejo Calle, 2010), quien afirma que “La satisfacción laboral depende de muchos factores, incluidos la motivación, las condiciones personales y los compromisos de cada empleado” (pág. 69).

Así mismo, el presente trabajo de investigación tanto por sus conclusiones como recomendaciones finales contribuirá a generar más bases teóricas y establecer las bases para el diseño y formulación de estrategias que permita, particularmente, a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo y a otras del mismo rubro, revertir la situación problemática que enfrenten y den solución a sus problemas estratégicos y se posicionen mucho más y mejor en el mercado. En tal sentido, la presente Tesis contribuye a la evolución cualitativa y cuantitativa del conocimiento científico como base sustancial para el desarrollo de la humanidad.

### **1.5.2. Justificación práctica**

Es evidente que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, enfrenta un problema que limita, obstaculiza y frena su posicionamiento en el mercado y, por lo tanto, su crecimiento y rentabilidad. En este sentido, la presente investigación contribuirá a plantear una solución al problema expuesto. Científicamente, se probará la hipótesis en el sentido de que sí existe relación directa y profunda entre la Variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la organización, lo cual señalará el derrotero por el cual se busque solución al problema descrito.

En la medida que se identifique el problema y las causas que la originan, se determinarán las estrategias para revertir la situación problemática creando así las condiciones adecuadas para mejorar el clima organizacional de modo tal que el colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo se sienta a gusto en un ambiente de trabajo adecuado que le permita ser más productivo, eficiente en el cumplimiento de sus funciones y contribuya todo ello a mejorar la rentabilidad de la organización. Una empresa financiera bien posicionada y con proyección de crecimiento en el mercado contribuirá a mejorar el desempeño del sector financiero en el país de modo tal que todos los participantes del mismo obtengan beneficios tangibles del mismo, inclusive, el propio Estado a través de la generación de empleo directo en el sector y recaudación de impuestos para la obra social que está llamado a realizar.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Esta investigación se direccionará en el marco de un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional con dos variables: clima organizacional como variable independiente y la satisfacción laboral, como variable dependiente. A su vez, su diseño es no experimental descriptivo correlacional, de tipo de investigación básica y con la aplicación de una hipótesis, a fin de comprobar si tiene una validación o rechazo.

En el presente trabajo se aplican también los conceptos teóricos metodológicos sobre la elaboración de trabajos de investigación sustentados en autores de reconocido prestigio a nivel internacional como (Hernández R., Fernandez C. & Baptista P., 2018).

## **Capítulo II: Marco Teórico**

En el segundo capítulo se presentan los antecedentes de la investigación, así como las bases y marcos teóricos que da el sustento y soporte a la investigación que es materia de estudio.

### **2.1. Antecedentes de Investigación**

#### **2.1.1. Artículos científicos**

En Lima, Gamboa (2014) elaboró su artículo “Clima Laboral de la Empresa Bombonería Di Perugia” en esta investigación plantea como objetivo determinar la percepción del clima laboral en la empresa Bombonería Di Perugia. Así mismo, se utilizó un tipo de diseño descriptivo simple con un nivel de investigación correlacional aplicándose para ello la Escala de Clima Socio Laboral SPC, elaborado el año 2004 en la ciudad de Lima – Perú por la psicóloga Sonia Palma. Según lo obtenido la escala obtuvo altos valores de validez y confiabilidad, la muestra para la aplicación de la Escala Socio Laboral está conformado por 71 trabajadores cuyas edades fluctúan entre 19 a 55 años; finalmente, como resultado explica que las percepciones de los empleados de la empresa sobre la Variable de Investigación Clima Laboral se encuentran en un nivel medio, pues observan que un comportamiento positivo fue reforzado por las herramientas de motivación dirigidos hacia los empleados, es así como, se evaluaron tres factores críticos percibidos por los trabajadores que fueron: autorrealización, comunicación y condiciones laborales en las cuales se verificó que la percepción del clima varía por grupo ocupacional y edad.

En Lima, Penachi (2019), en su trabajo de investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI” plantea como objetivo de investigación: describir la correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. Asimismo, señalar que esta investigación es de tipo correlacional, con un diseño de investigación cuantitativo. En tal

sentido, en la recopilación de los datos de la investigación se utilizó una encuesta estructurada a fin de conseguir información y determinar el tipo de relación que existe entre el ambiente de trabajo y el desempeño de los participantes. Como resultado, obtenemos que existe relación significativa, expresada a través de la eficiencia, eficacia y calidad, aspectos importantes a ser desarrollados en el marco de la gestión institucional.

En Lima, Alegre, Barrientos & Milla (2017), elaboraron el artículo “Clima Laboral y Satisfacción Laboral en los Docentes de Una Universidad Pública y una Privada”. Ahora bien, este artículo tiene por objetivo analizar la relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción laboral en docentes de una universidad pública y una privada. Así mismo, se desprende que la investigación es de tipo correlacional con un diseño de investigación cuantitativa y la muestra fue tomada a 62 docentes de la Universidad Federico Villarreal y 38 docentes de la Universidad Champagnat, a quienes se aplicó el Cuestionario de Clima Laboral (CLA) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. Por último, los autores nos explican en sus conclusiones que existen diferencias significativas entre las percepciones del clima laboral, organización, innovación, información, condiciones, participación, autopercepción, relaciones y habilidades entre profesores universitarios públicos y privados. Las organizaciones privadas son organizaciones con un mayor nivel de organización, innovación, información, participación, autorrealización, relaciones y liderazgo que las instituciones públicas.

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

### **2.1.2.1. Tesis Internacionales**

En Matalaga, Nicaragua, (Zans, 2016), realizó su investigación titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria De Matagalpa, Unan – Managua, en el período 2016”. El autor planteó su investigación desde un enfoque cuantitativo, no

experimental y concluyó en lo siguiente: Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional incidirá positivamente en el Desempeño Laboral y las relaciones interpersonales. Todo ello les hace sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar dicho tipo de relaciones.

En Quito, Ecuador, (Córdova, 2014), en su investigación “Cómo el Clima Laboral influye en la satisfacción de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la Ciudad de Quito”, se planteó como objetivo indagar sobre los factores del Clima Laboral que intervienen en la satisfacción de los colaboradores del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito. Esta investigación fue de tipo correlacional, con un diseño de investigación cuantitativo y concluye en lo siguiente: que el clima laboral interviene en la satisfacción laboral de los empleados.

En Barranquilla, Colombia, (Toro, 2011), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, en una Pyme de Servicios de Ingeniería y sus Efectos Sobre el Desempeño”, planteó como objetivo diseñar tareas en un determinado lugar sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Potelco Ltda., basadas en el diagnóstico de ambos factores mediante los instrumentos IMCOC y JDI, y la correlación de estos con el desempeño individual de los trabajadores. Así mismo, es preciso señalar que esta investigación fue realizada de tipo descriptivo y transversal, para la recopilación de información utilizo la técnica de las encuestas y como instrumento utilizó las entrevistas. Finalmente, esta investigación concluye en que se logró determinar que a nivel general los empleados perciben el Clima organizacional de Potelco Ltda., como positivo, con una calificación de 4,81 puntos sobre 7, mientras que la Satisfacción laboral es calificada como neutral, con solo 28,02 puntos sobre 54 posibles. Se realizaron pruebas de correlación entre las dimensiones del CO y la SL, versus el desempeño laboral de sus empleados. Según las evaluaciones de desempeño que la

empresa aplica se logró determinar que en Potelco Ltda. el CO y la SL se correlacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral,  $R^2=0,487$  y  $R^2=0,356$  respectivamente, pero el modelo evaluado que mostró una mayor correlación con el desempeño laboral es el que incluye a ambas variables como predictores del mismo,  $R^2=0,573$ , indicándonos que el tomar medidas con impacto sobre estas dos simultáneamente traerá mejores beneficios a la empresa, que si se planteasen medidas enfocadas solo a una de estas. Ahora bien, estos resultados servirán de aporte para la presente investigación.

En Bogotá, Colombia, (Wilchez, 2018) realizó su investigación denominada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minería Texas Colombia”. Esta tuvo por objetivo de precisar de qué forma el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minería Texas Colombia. Para ello se basó en el tipo de investigación mixta y un nivel de investigación correlacional; respecto a la recopilación de los datos el investigador utilizó una encuesta y una entrevista. Finalmente, esta investigación arribó a la siguiente conclusión: las variables (liderazgo, participación, motivación e incentivos, convivencia y relaciones) juegan una dinámica en espiral ya que todas afectan o se relacionan con las otras en algún punto. Adicional a ello, se pudo identificar grandes fortalezas, pero también hay debilidades a las que se les debe poner atención para que una oportunidad como el buen clima laboral que se tiene en la compañía permanezca. Considero que este resultado contribuirá en el desarrollo de la presente investigación.

#### **2.1.2.2. Tesis Nacionales**

En Pimentel, Perú, (Flores & Jimenez, 2017), en su investigación titulada “El Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Cooperativa Aprocansors Ltda., en la Provincia de San Ignacio – 2017”, plantearon por objetivo determinar la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocansors Ltda. en la Provincia de San Ignacio. Se aplicó una investigación

descriptiva correlacional; los instrumentos utilizados en esta investigación fueron dos encuestas sobre las dimensiones del clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral. Por último, los resultados nos indican que los directivos necesitan realizar talleres de formación para preparar personas que se muevan de la mano de la realidad actual, independientemente de los avances tecnológicos. También es importante incorporar una política de convivencia interna entre los empleados, evitar la competencia entre áreas de función interna y generar un ambiente de confianza entre todos los colaboradores.

En Tarapoto, Perú, (Requejo, 2020), en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción de los Trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres - Agencia Juanjui 2019”, se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019. El tipo de estudio es no experimental y el diseño de investigación es descriptivo correlacional; el trabajo se realizó teniendo como población y muestra 25 trabajadores de la cooperativa; se empleó dos cuestionarios para medir tanto la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. Teniendo como resultado que el nivel de clima organizacional de la cooperativa es "bueno", el 60% de los encuestados, seguido por el 40%, dijo que el nivel era "Indiferente"; la satisfacción de los empleados cooperativos es "alta" con una calificación del 64% de los encuestados, el 36% de los encuestados dio una calificación "media" en la muestra. Por lo tanto, la conclusión es la siguiente: existe una alta correlación positiva y la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados Coopere con el coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0,786$  y Sig. (Bilateral) es 0,00. El 61,7% de la satisfacción laboral se ve afectada por el clima organizacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional**

El clima organizacional nos menciona a las percepciones compartidas de los miembros de una empresa sobre su labor, el entorno físico en la cual se desarrollan y se relacionan entre los colaboradores. En torno a ella se establecen relaciones interpersonales y diversas normativas públicas que influyen en este trabajo.

Respecto al clima organizacional, Noboa, (2006), llama así a las percepciones de los miembros de lo que sucede en una organización, es decir, el entorno organizacional. Además del ambiente, se respira y se siente el ambiente organizacional, y se realizan las actitudes y comportamientos que conforman la convivencia social dentro de la empresa.

Seguidamente, nos comenta que el concepto de clima organizacional también está vinculado al concepto de cultura organizacional, calidad de vida laboral y satisfacción laboral.

Sobre el tema de entorno organizacional, Dessler, (1979), nos menciona que dicho entorno es una opinión formada sobre la percepción que tiene un individuo de la organización en la que trabaja, así como sobre la autonomía, estructura, recompensas, consideración, amabilidad, apoyo y apertura.

Por otro lado Dessler & Valera, (2006) ponen a prueba las prácticas y políticas que permiten dirigir los asuntos vinculados a las relaciones humanas del trabajo administrativo; exclusivamente se trata de reclutar, evaluar, capacitar, remunerar y ofrecer un lugar seguro e igual para los trabajadores de la empresa, lo cual generará nuevas oportunidades, seguridad, salud y buenas relaciones laborales.

Robbins, (1999) menciona que la percepción es la que un individuo organiza e interpreta sus impresiones sensoriales para comprender su entorno. Es la manera en que filtramos, organizamos e interpretamos la información sensorial para darle sentido al entorno.

#### ***2.2.1.1. Autorrealización del personal***

Para Palma, (2004), afirma que la autorrealización del personal permite valorar el potencial de los empleados en el trabajo, apoyar el desarrollo de habilidades personales y profesionales para mejorar los trabajos futuros.

#### ***2.2.1.2. Involucramiento laboral***

Según Palma, (2004), la noción del involucramiento laboral contribuye a identificar los valores organizacionales, el compromiso con la productividad y el desarrollo organizacional, para que los trabajadores estén siempre comprometidos con la empresa.

#### ***2.2.1.3. Supervisión***

Para Palma, (2004), el concepto de supervisión implica comprender la función y la importancia del supervisor en las actividades laborales como una relación de apoyo y asesoramiento para las actividades que forman parte del trabajo cotidiano.

#### ***2.2.1.4. Comunicación***

En opinión de Palma, (2004), nos define que la comunicación es la percepción del grado de fluidez, claridad, precisión celeridad y coherencia para contar con información relativa y relevante sobre el labor interno de la empresa, pues así obtiene una buena comunicación con sus clientes.

### **2.2.1.5. Condiciones laborales**

Según Palma, (2004), el concepto de las condiciones laborales es un área interdisciplinaria de la organización que relaciona los factores físicos, financieros y/o psicosociales que son necesarios para realizar la tarea asignada.

### **2.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral**

Al respecto, Caballero, (2002) nos comenta en su investigación que el concepto de satisfacción laboral es la diferencia fundamental entre actitud y motivación laboral. Esta última se refiere a las tendencias conductuales, es decir, el tipo y elección de comportamiento, así como una actividad específica del comportamiento, es por ello que la satisfacción se centra en los sentimientos del trabajo y las emociones resultantes hacia el trabajo y a los posibles efectos.

Para Robbins & Judge, (2013), la satisfacción laboral es como un sentimiento positivo frente a las labores realizadas, la misma que inicia de la análisis de sus características. Asimismo, muestran que las personas con alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que las personas insatisfechas tienen sentimientos negativos.

El concepto de satisfacción laboral es una forma en la que las actitudes se diferencian fundamentalmente de la motivación laboral, esta hace referencia hacia la naturaleza de la conducta, el tipo y elección de la conducta, la intensidad y su fuerza, y la satisfacción juega un papel importante. El propio autor afirma que el trabajo de formación, diversificación, autonomía y gestión satisfará a la mayoría de los individuos. También existe una estrecha correspondencia entre la atención de las personas al entorno social del lugar de trabajo y la satisfacción general. La interdependencia, la retroalimentación, el apoyo social y la interacción con colegas fuera del lugar de trabajo trascienden el trabajo en sí y son inseparables de la satisfacción laboral.

### ***2.2.2.1. Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales***

Según Palma, (1999), afirma que las condiciones físicas y/o materiales es el elemento material o de infraestructura detrás del cual se llevan a cabo las operaciones del día a día y actúa como motor impulsor.

### ***2.2.2.2. Factor 2: Beneficios laborales y/o remunerativas***

En relación a este tema, Palma, (1999) afirma que los beneficios laborales y/o remunerativas constituyen el nivel de satisfacción con incentivos económicos regulares o adicionales, pagado por el trabajo realizado.

### ***2.2.2.3. Factor 3: Políticas administrativas***

Según Palma, (1999), menciona que las políticas administrativas son el nivel de concordancia con los lineamientos o normativas institucionales que regulan las relaciones laborales y los vínculos directos con los trabajadores.

### ***2.2.2.4. Factor 4: Relaciones sociales***

Para Palma, (1999), las relaciones sociales contribuyen a la autosatisfacción en relación con los colaboradores de la organización donde se distribuyen diariamente los quehaceres laborales.

### ***2.2.2.5. Factor 5: Desarrollo personal***

Según Palma, (1999), el desarrollo personal es la posibilidad de que los trabajadores realicen actividades importantes para su realización personal.

### ***2.2.2.6. Factor 6: Desempeño de tareas***

En opinión de Palma, (1999), el desempeño de tareas es una evaluación en la que un empleado relaciona sus actividades diarias con la organización en la que trabaja.

### ***2.2.2.7. Factor 7: Relación con la autoridad***

Para Palma, (1999), afirma que la relación con la autoridad es la evaluación del valor que muestra un trabajador hacia su superior directo y por sus actividades diarias

## **2.2.3. Contexto empresa Cooperativa Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021**

### ***2.2.3.1. Visión***

Ser una entidad financiera que aporte eficazmente en el progreso de sus clientes y de la sociedad.

### ***2.2.3.2. Misión***

Ofrecer soluciones financieras solidarias con el objetivo de asegurar una buena calidad de vida de quienes conforman esta cooperativa, asimismo, contar con colaboradores competentes y comprometidos.

## **2.3. Definición de Términos Básicos**

**Clima organizacional:** Es el ambiente donde los colaboradores de la organización expresan sus emociones, asimismo, el clima organizacional tiene una estrecha relación con la motivación y el desempeño laboral, tomando en consideración a la parte física como emocional y mental.

**Cliente interno:** Se nombra al colaborador dentro de la empresa la cual brinda sus servicios, la cual se da a conocer el trabajo que realiza internamente en la organización, siendo una pieza importante para la empresa y para sus clientes, brindando sus actividades administrativas y productivas.

**Comunicación interna:** Son usos planeados de comunicación por los colaboradores y los gerentes para poder fomentar su participación ayudando a generar cambios tales internos y externos.

**Estrategia:** Son las acciones que direccionan el camino de la empresa para poder desempeñar bien los objetivos de la empresa.

**Motivación:** Son los factores internos que incitan a una acción a dirigir, mantener la conducta de las personas.

**Productividad:** Consiste en relacionar los recursos utilizados por el colaborador para el cumplimiento de las labores, en la cual, la empresa pueda aumentar su rentabilidad gracias al esfuerzo del cliente interno.

## Capítulo III: Hipótesis y Variables

### 3.1. Hipótesis

#### 3.1.1. Hipótesis general

- $H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021.
- $H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021.

#### 3.1.2. Hipótesis específicas

- $H_1$ : Existe relación entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Huancayo, en el año 2021.
- $H_2$ : Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.
- $H_3$ : Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.
- $H_4$ : Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.

- *H5*: Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo, en el año 2021.

### 3.2. Identificación de las Variables

Esta investigación considera la función de relación de las variables identificadas, la misma que se encuentra a continuación:

$$y = f(x)$$

**VARIABLE INDEPENDIENTE (x)**

**VARIABLE DEPENDIENTE (y)**

**Clima Organizacional**

**Satisfacción laboral**

**INDICADORES**

**INDICADORES**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorrealización del personal</li> <li>• Involucramiento laboral</li> <li>• Supervisión</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Condiciones laborales</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factor 1: Condiciones físicas y materiales.</li> <li>• Factor 2: Beneficios laborales y remunerativos.</li> <li>• Factor 3: Políticas administrativas.</li> <li>• Factor 4: Relaciones sociales</li> <li>• Factor 5: Desarrollo personal.</li> <li>• Factor 6: Desempeño de tareas</li> <li>• Factor 7: Relación con la autoridad</li> </ul> |
|--|---|

### 3.3. Operacionalización de las Variables

#### VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**Tabla 1**

*Variable de la investigación clima Organizacional*

| VARIABLE  | DEFINICIÓN   | INDICADORES                           | ÍTEMS                                  | ESCALA Y VALORES  | ESCALA DE MEDICIÓN |
|---|--|---------------------------------------|--|---|--------------------|
| <b>Variable Independiente</b><br>Clima Organizacional | Según (Noboa, 2006) llama clima organizacional a las percepciones de los miembros de lo que sucede en una organización el entorno organizacional. Además del ambiente, se respira y se siente el ambiente organizacional, y se realizan las actitudes y comportamientos que conforman la convivencia social dentro de la organización.<br><br>Seguidamente nos comenta que el concepto de clima organizacional también está vinculado al concepto de cultura organizacional, calidad de vida laboral y satisfacción laboral. | Autorrealización Palma, (2004)        | 1, 6, 11, 16,21, 26, 31, 36, 41 y 46   | Nunca: 1<br>Poco: 2<br>Regular o Algo: 3<br>Mucho: 4<br>Todo o Siempre: 5 | Ordinal            |
|   |  | Involucramiento laboral Palma, (2004) | 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42 y 47      |   |                    |
|   |  | Supervisión Palma, (2004)             | 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48  |   |                    |
|   |  | Comunicación Palma, (2004)            | 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 49      |   |                    |
|   |  | Condiciones laborales Palma, (2004)   | 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50 |   |                    |

**Tabla 2***Variable de la investigación satisfacción laboral SL-SPC*

| <b>VARIABLE</b>                                     | <b>INDICADORES</b>   | <b>ÍTEMS</b>   | <b>ESCALA Y VALORES</b> | <b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>                                   |         |
|---|--|--|-------------------------|---|---------|
| <b>Variable Dependiente</b><br>Satisfacción Laboral | Según (Robbins & Judge, 2013) nos menciona que la satisfacción laboral es como un sentimiento positivo sobre el trabajo, que inicia de la valoración de sus cualidades. Asimismo, muestran que las personas con alta satisfacción laboral tienen sentimientos positivos sobre su trabajo, mientras que las personas insatisfechas tienen sentimientos negativos. | Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales Palma, (1999) | 1, 13, 21, 28 y 32      | Nunca: 0<br>Poco: 2<br>Regular: 3<br>Mucho: 4<br>Siempre: 5 | Ordinal |
|   | Factor 2: Beneficio laboral y/o remunerativos Palma, (1999)  | 1, 7, 14 y 22  |                         |   |         |
|   | Factor 3: Políticas administrativas Palma, (1999)  | 8, 15, 17, 23 y 33   |                         |   |         |
|   | Factor 4: Relaciones sociales Palma, (1999)  | 3, 9, 16 y 24  |                         |   |         |
|   | Factor 5: Desarrollo personal Palma, (1999)  | 4, 10, 18, 25, 29 y 34                                     |                         |   |         |
|   | Factor 6: Desempeño de tareas Palma, (1999)  | 5, 11, 19, 26, 30 y 35                                     |                         |   |         |
|   | Factor 7: Relación con la autoridad Palma, (1999)  | 6, 12, 20, 27, 31 y 36                                     |                         |   |         |

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la investigación**

El enfoque de la presente investigación será cuantitativo.

### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica.

### **4.3. Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es descriptivo y correlacional. Al respecto, Hernández, (2010) manifiesta que este nivel de investigación pretende medir y recolectar información de manera autónoma o conjunta con las variables en las que se trabajará, se medirá las variables relacionadas las cuales medirán y analizarán la correlación en conjunta. Las relaciones son sustentadas por hipótesis que serán puestas a prueba. Los estudios correlacionales es ver cómo se comportan las variables frente a otras variables relacionadas, es decir que se evaluará a un grupo de personas para poder generar si la correlación de las variables será positiva o también negativa. Si la correlación es de manera positiva significará que la variable tendrá valores elevados con la otra variable, si es negativa entonces la correlación entre las variables nos indicará que sus valores no serán elevados frente a la otra variable siendo así que podremos obtener resultados negativos.

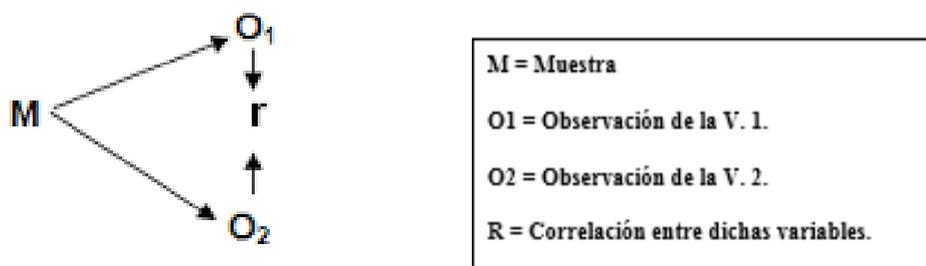
### **4.4. Métodos de investigación**

Se aplicará el método científico, ya que se analizará y se podrá descomponer las variables de estudios, por la cual se estudiará de manera individual y se conseguirá una información sobre la motivación que sienten sus empleados frente al trabajo que realizan.

#### 4.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental – descriptivo correlacional, se define como una investigación cuya variable independiente necesitará manipulación intencional, las cuales no carecen de investigación experimental (Carrasco, 2013).

El diseño de investigación es descriptivo – correlacional por la cual el investigador podrá analizar y estudiar la relación de sus variables frente a la problemática de la realidad, se podrá conocer la influencia de ellas buscando relacionar las variables que se estudiará.



#### 4.6. Población y Muestra

##### 4.6.1. Población

La población que se estudió es conformada por los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, el mismo que está conformado por 18 personas que ocupan distintos cargos administrativos y de diferente grado de instrucción.

##### 4.6.2. Muestra

###### a) Unidad de análisis

Cada uno de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Huancayo.

## b) **Tamaño de la muestra**

La presente investigación considerará como muestra a toda la población de estudio. Son en total 18 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena.

## c) **Selección de la muestra**

La actual investigación, considera que la muestra será de forma aleatorio simple. “El muestreo aleatorio simple significa la probabilidad de seleccionar a un persona para poder ser estudiada, siendo “x” la variable independiente de la probabilidad de los sujetos de estudio los cuales forman parte de la población.” (Otzen & Manterola, 2017)

## 4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

### 4.7.1. Técnicas

En esta investigación la técnica que se procesó es la encuesta.

### 4.7.2. Instrumentos

En la Tabla 3 se da a conocer la técnica e instrumento de evaluación.

**Tabla 3**

*Tabla de instrumentos*

| <b>TÉCNICA</b>           | <b>DESCRIPCIÓN</b>  | <b>INSTRUMENTO</b> | <b>FUENTE</b> |
|--------------------------|---|--------------------|---------------|
| <b>Encuesta dirigida</b> | Esta técnica nos permitirá obtener información de las variables en estudio. | Cuestionario       | Primaria      |

#### **4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos**

El procesamiento de los datos obtenidos se realizará con la ayuda del software estadístico SPSS Statics 24, que permitirá el análisis de las variables para determinar los indicadores de evaluación de las variables.

Con los resultados que nos dará de la información primaria obtenida del proceso de la técnica de la encuesta, se evaluarán según sus dimensiones de cada variable y los indicadores, la cual nos llevará a ver las conclusiones y recomendaciones, las cuales nos ayudarán a la aprobación de las hipótesis planteadas.

## Capítulo V: Resultados

### 5.1. Descripción del trabajo de campo

A fin de llevar a cabo las coordinaciones para la elaboración de la presente investigación se conversó con la Administradora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, a quien se le solicitó de forma verbal realizar la encuesta a todos los colaboradores.

Una vez ya teniendo la base de datos de los colaboradores se coordinó con cada uno de ellos para poder aplicar las técnicas de recolección de datos de manera personal para así absolver alguna duda o inconveniente. La encuesta está basada en el clima organizacional y la satisfacción laboral. Luego de ello se elaboró una base de datos para sí poder recabar la información necesaria para obtener resultados de la investigación, los esquemas que describen ambas variables y la prueba de hipótesis del Chi Cuadrado ( $\chi^2$ ).

### 5.2. Presentación de los resultados

#### 5.2.1. Datos sociodemográficos

##### a) Datos de la edad de los trabajadores encuestados

**Tabla 4**

*Información del dato sociodemográfico de la edad*

|                | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| Válido 18 - 22 | 2          | 11,1       |
| 23 - 29        | 2          | 11,1       |
| 30 - 35        | 9          | 50,0       |
| 36 - 41        | 2          | 11,1       |
| 42 - 47        | 3          | 16,7       |
| Total          | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

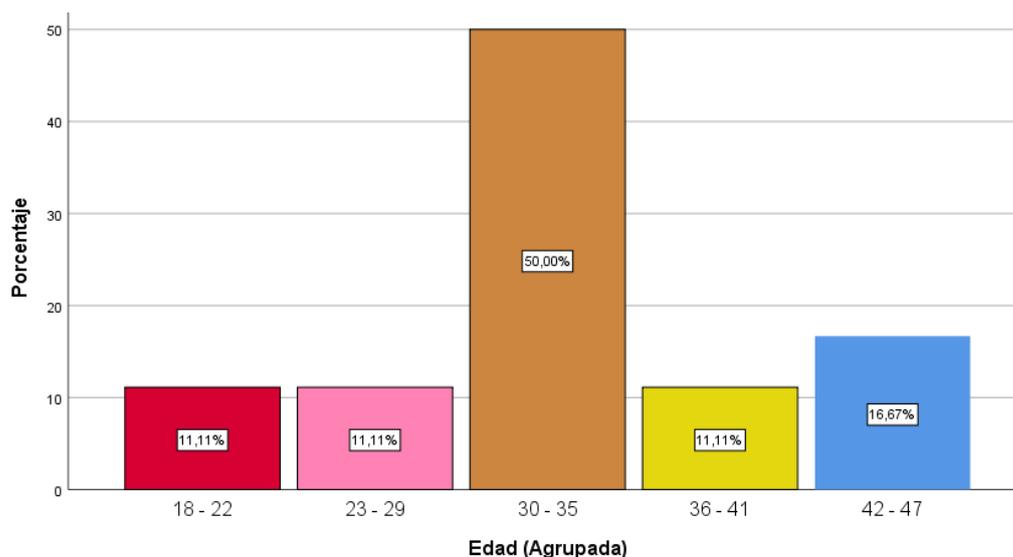


Figura 3 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico de la edad

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la tabla 4 y la figura 3, se muestra la información sobre la edad de trabajadores; se observó que el 50.0 % es decir 9 trabajadores tiene de 30 a 35 años, con el 11.1 % de edad entre 18 – 22 años, 23 – 29 años, 36 – 41 años y de 42 – 47 años el 16.67 % de edad año. Por lo que con mayor edad se encuentran entre 30 – 35 años.

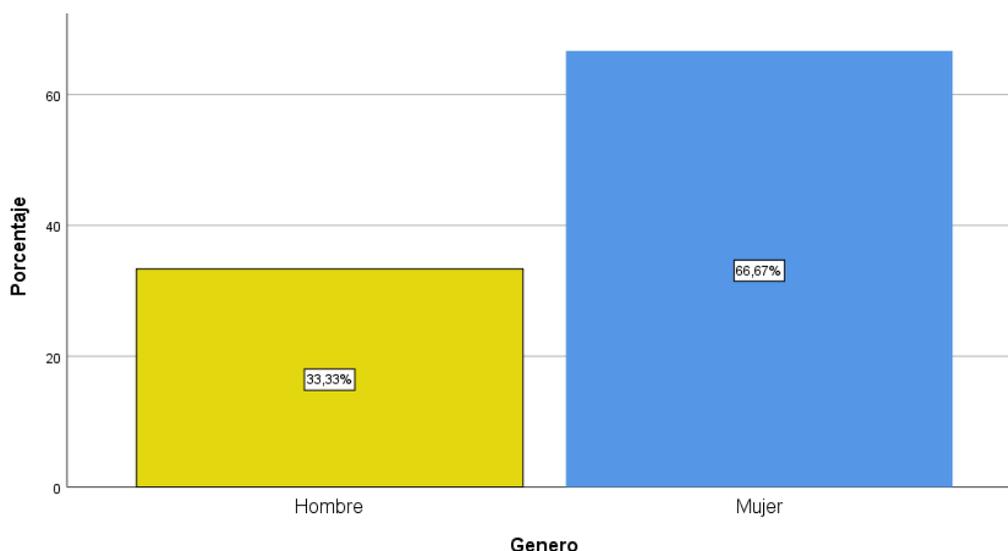
## b) Datos del género de los trabajadores encuestados

**Tabla 5**

*Información del dato sociodemográfico del genero*

|        |        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------|------------|------------|
| Válido | Hombre | 6          | 33,3       |
|        | Mujer  | 12         | 66,7       |
|        | Total  | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 4* Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del genero

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 5 y la Figura 4, en la segunda parte, se muestra la información sobre el género de los trabajadores tras la ejecución del cuestionario; se observó que 66.7% es decir 12 trabajadores de género femenino y 33.3% son de género masculino. Por lo que con mayor genero tiende a ser mujeres.

### c) Datos del estado civil de los trabajadores encuestados

**Tabla 6**

*Información del dato sociodemográfico del estado civil*

|                | Frecuencia | Porcentaje   |
|----------------|------------|--------------|
| Válido Soltero | 12         | 66,7         |
| Conviviente    | 1          | 5,6          |
| Casado         | 4          | 22,2         |
| Divorciado     | 1          | 5,6          |
| <b>Total</b>   | <b>18</b>  | <b>100,0</b> |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

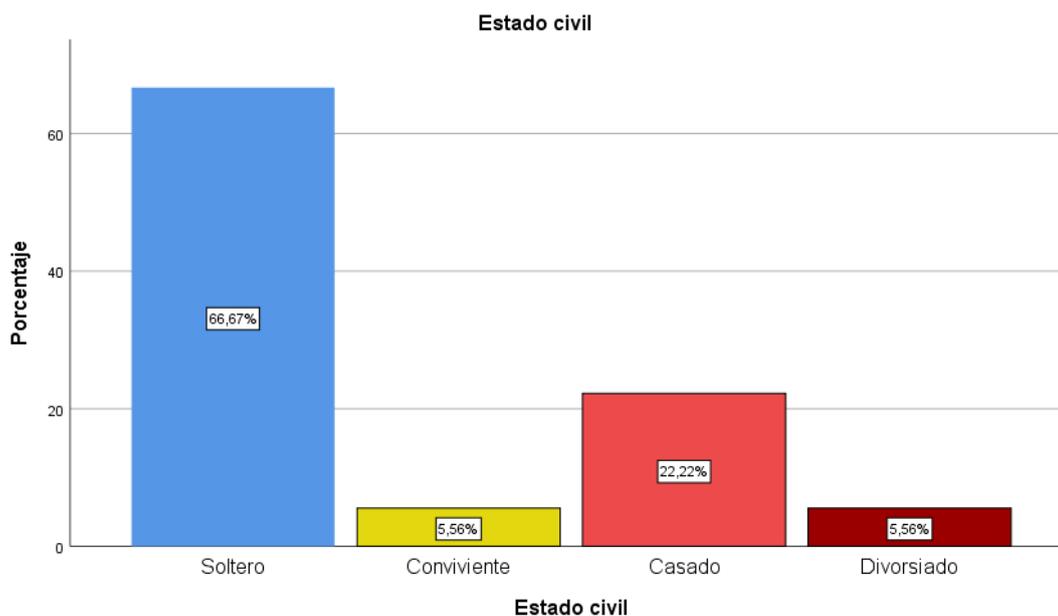


Figura 5 Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del estado civil

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 6 y la Figura 5, en la tercera parte, se muestra la información sobre el Estado Civil de los trabajadores tras la ejecución del cuestionario; se observó que el 66.7 % es decir 12 trabajadores son personas solteras, el 22.2% son personas casadas y el 5.6% son personas que conviven y se divorciaron. Se determina que los solteros en la dimensión Estado Civil constituyen la mayoría.

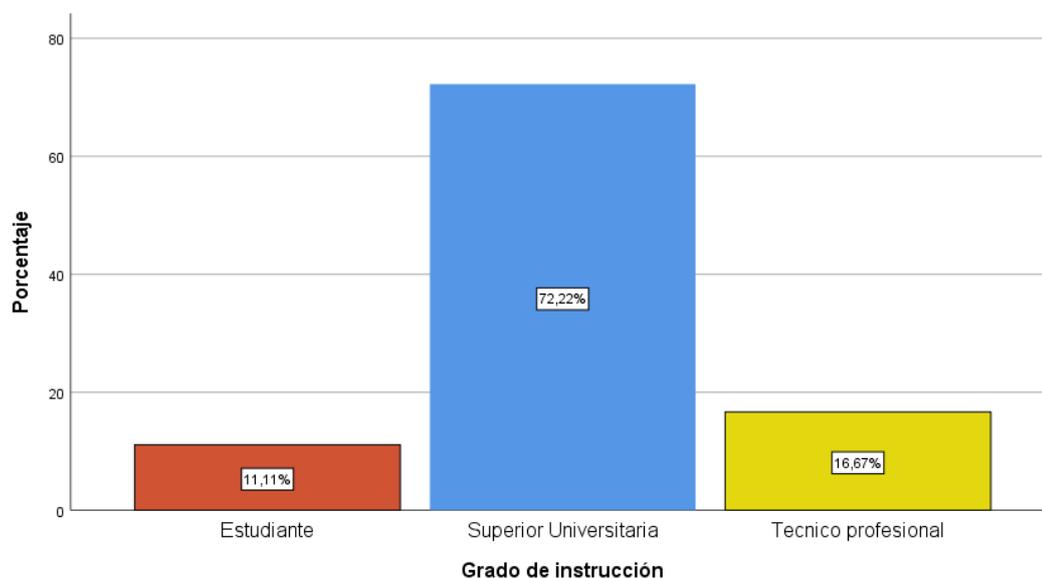
#### d) Datos del grado de instrucción de los trabajadores encuestados

**Tabla 7**

*Información del dato sociodemográfico del grado de instrucción*

|                        | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------|------------|------------|
| Válido Estudiante      | 2          | 11,1       |
| Superior Universitaria | 13         | 72,2       |
| Técnico profesional    | 3          | 16,7       |
| Total                  | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 6* Porcentaje de la información del dato sociodemográfico del grado de instrucción

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 7 y la Figura 6, en la cuarta parte, se muestra la información sobre los datos del Grado de Instrucción de los trabajadores tras la ejecución del cuestionario; se observó que el 72.2 % es decir 13 trabajadores son con estudios superior universitario, el 16.7% son técnicos profesionales y el 11.1% son estudiantes. Se determinó que la mayoría de encuestados tienen estudios superiores universitarios en cuanto a los datos del Grado de Instrucción.

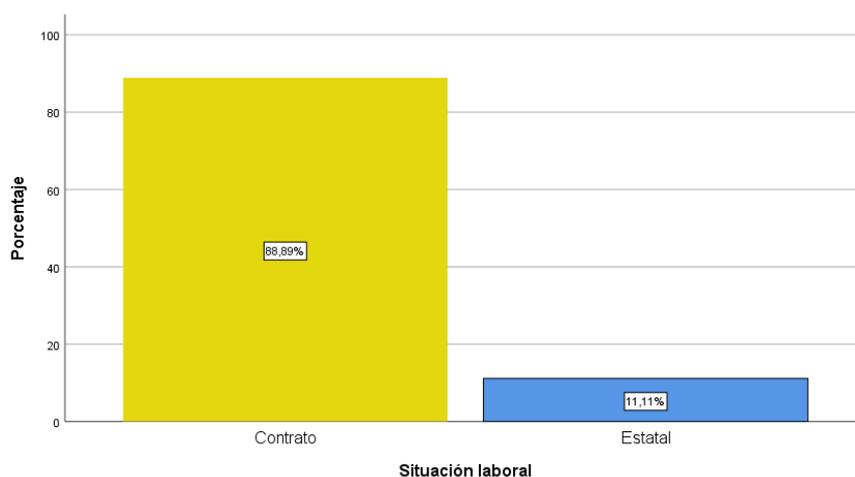
#### e) Datos de la situación laboral de los trabajadores encuestados

**Tabla 8**

*Información del dato sociodemográfico de la situación laboral*

|                 | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| Válido Contrato | 16         | 88,9       |
| Estatal         | 2          | 11,1       |
| Total           | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



**Figura 7** Porcentaje de la información del dato sociodemográfico de la situación laboral  
Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 8 y la Figura 7, en la quinta parte, se muestra la información sobre la Situación Laboral tras la ejecución del cuestionario; se observó que el 88.9% es decir 16 son trabajadores contratados y el 11.1 % son trabajadores nombrados. Se determinó un mayor porcentaje del personal contratado.

### 5.2.2. Variable clima laboral CL – SPC

Detallar los niveles del clima organizacional en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo.

#### a) Datos de la variable clima organizacional de los trabajadores encuestados

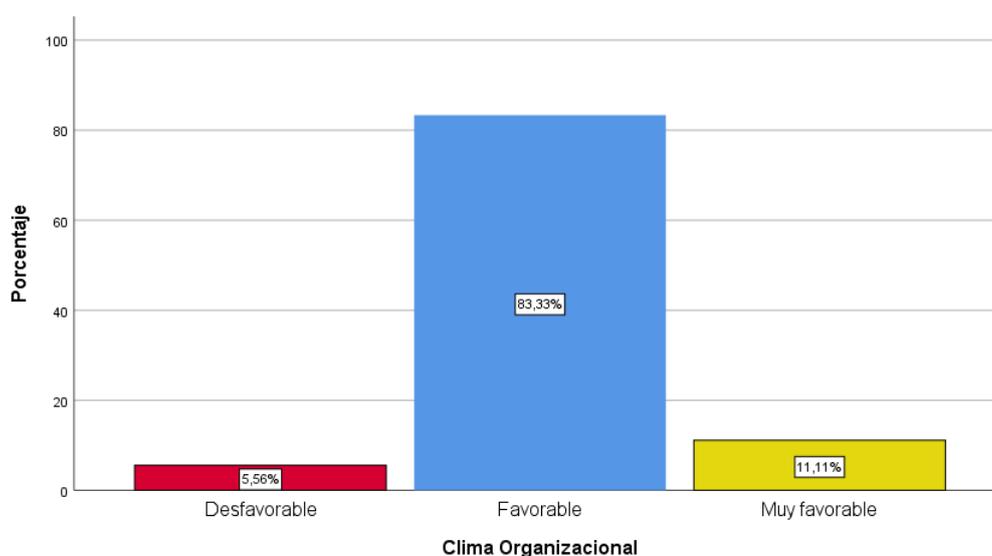
**Tabla 9**

*Información de la variable clima laboral de los trabajadores encuestados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable  | 1          | 5,6        |
|        | Favorable     | 15         | 83,3       |
|        | Muy favorable | 2          | 11,1       |
|        | Total         | 18         | 100,0      |

Fuente:

Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 8* Porcentaje de la información del dato de la variable clima organizacional

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 9 y la Figura 8, en la primera parte 1, de la variable independiente clima laboral CL – SPC, en la ejecución del cuestionario; se observó que el 83.3 %, es decir, 15 trabajadores son favorables, el 11.1% es muy favorable y el 5.6% son desfavorables. Al respecto, hay más del 50% de los encuestados del clima laboral que es favorable en los trabajadores.

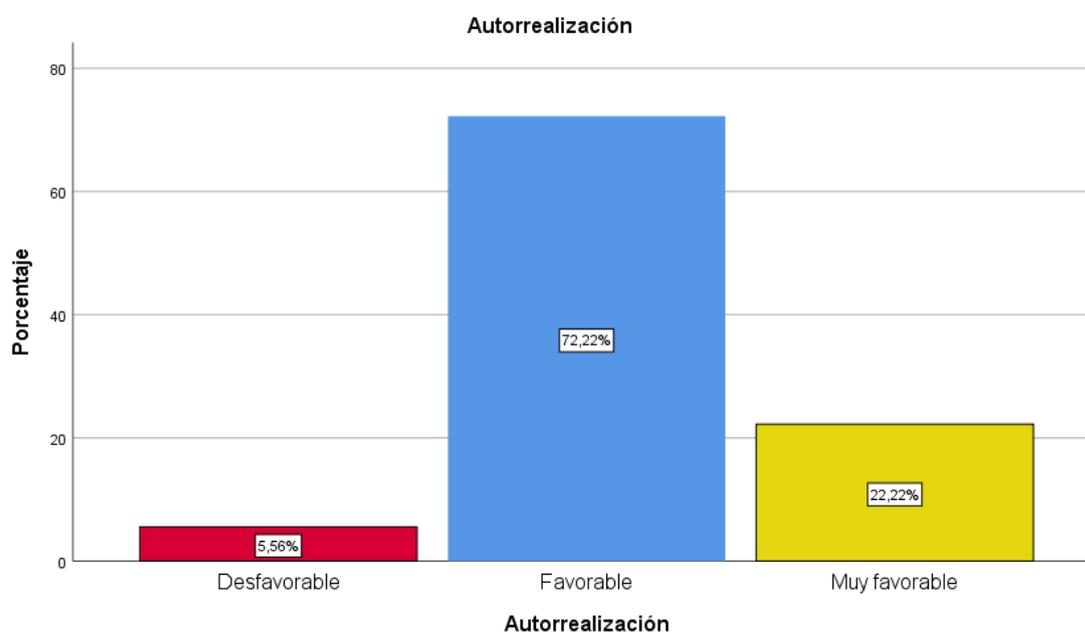
#### **b) Datos de la dimensión autorrealización**

**Tabla 10**

*Información de la dimensión autorrealización de los trabajadores encuestados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable  | 1          | 5,6        |
|        | Favorable     | 13         | 72,2       |
|        | Muy favorable | 4          | 22,2       |
|        | Total         | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 9* Porcentaje de la información del dato de la dimensión autorrealización

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 10 y la figura 9, en la parte I.1. se observa los resultados de la dimensión Autorrealización en la ejecución del cuestionario; se observó que el 72.2%, es decir, 13 trabajadores son favorables, el 22.2% es muy favorables y el 5.6% son muy desfavorables. Asimismo, hay más de la mitad de la dimensión Autorrealización que es favorable en los trabajadores.

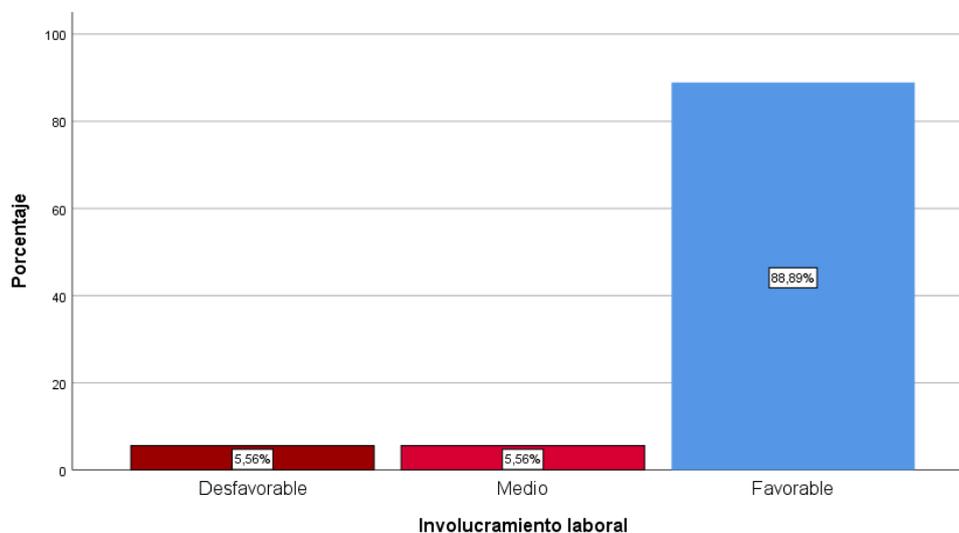
### c) Datos de la dimensión involucramiento laboral

**Tabla 11**

*Información de la dimensión involucramiento laboral de los trabajadores encuestados*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 1          | 5,6        |
|        | Medio        | 1          | 5,6        |
|        | Favorable    | 16         | 88,9       |
|        | Total        | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 10* Porcentaje de la información del dato de la dimensión autorrealización

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

La Tabla 11 y la Figura 10, en la parte I.2. nos muestran el resultado de la dimensión Involucramiento Laboral en la ejecución del cuestionario; se observó que el 88.9% es decir, 16 trabajadores son favorables y el 5.6 % son medio y desfavorable. Por ello, hay más de la mitad del personal que, en cuanto a la dimensión involucramiento laboral, es favorable a ésta.

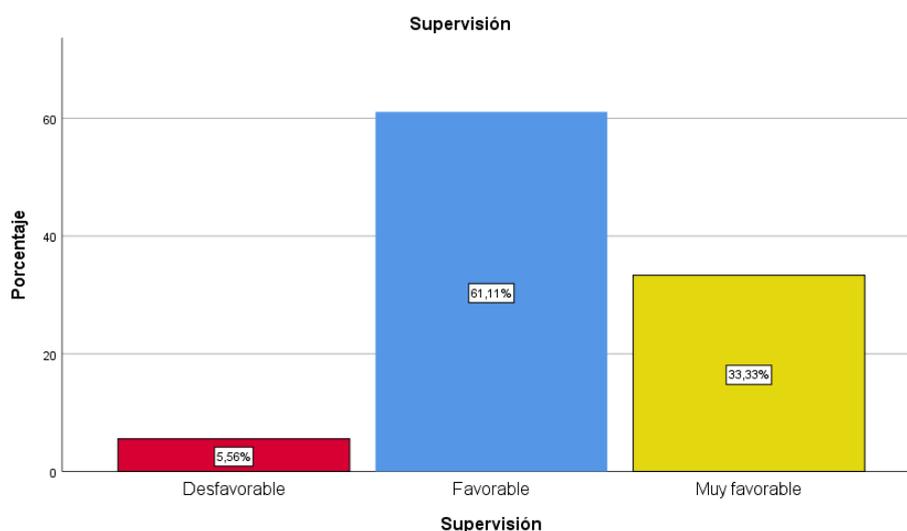
#### **d) Datos de la dimensión supervisión**

**Tabla 12**

*Información de la dimensión supervisión de los trabajadores encuestados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable  | 1          | 5,6        |
|        | Favorable     | 11         | 61,1       |
|        | Muy favorable | 6          | 33,3       |
|        | Total         | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 11* Porcentaje de la información del dato de la dimensión supervisión

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 12 y la Figura 11, en la parte I.3. nos muestra la dimensión supervisión, en la ejecución del cuestionario; se observó que el 61.1 % es decir 11 trabajadores son favorables, el 33.3% es muy favorable y con un 5.6% es muy desfavorable. Ello significa que, hay más de la mitad del personal quienes se muestran favorables de la dimensión Supervisión.

#### e) Datos de la dimensión comunicación

**Tabla 13**

*Información de la dimensión comunicación de los trabajadores encuestados*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 1          | 5,6        |
|        | Medio        | 1          | 5,6        |
|        | Favorable    | 16         | 88,9       |
|        | Total        | 18         | 100,00     |

Fuente: Elaboración propia, base de dato con SPSS ver. 24

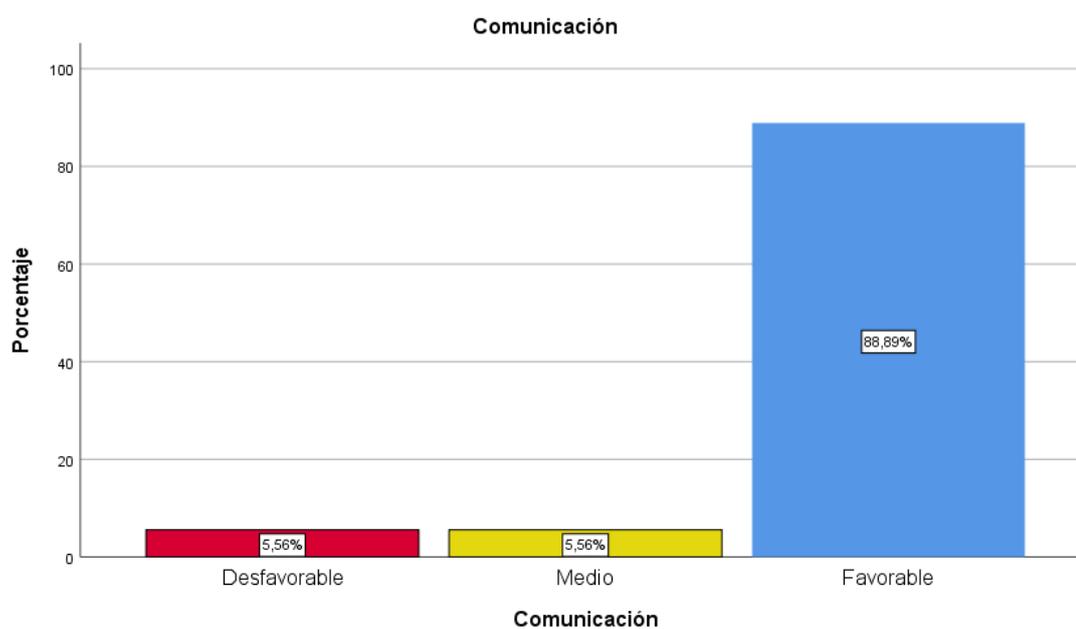


Figura 12 Porcentaje de la información del dato de la dimensión comunicación

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

La Tabla 13 y la Figura 12, en la parte I.4. nos muestra la dimensión Comunicación en la ejecución del cuestionario; se observó que el 88.9 %, es decir, 16 trabajadores son favorables y con un 5.6 % son medio y la diferencia es desfavorable. Asimismo, hay más de los trabajadores quienes se muestran a favor de la Comunicación, como dimensión.

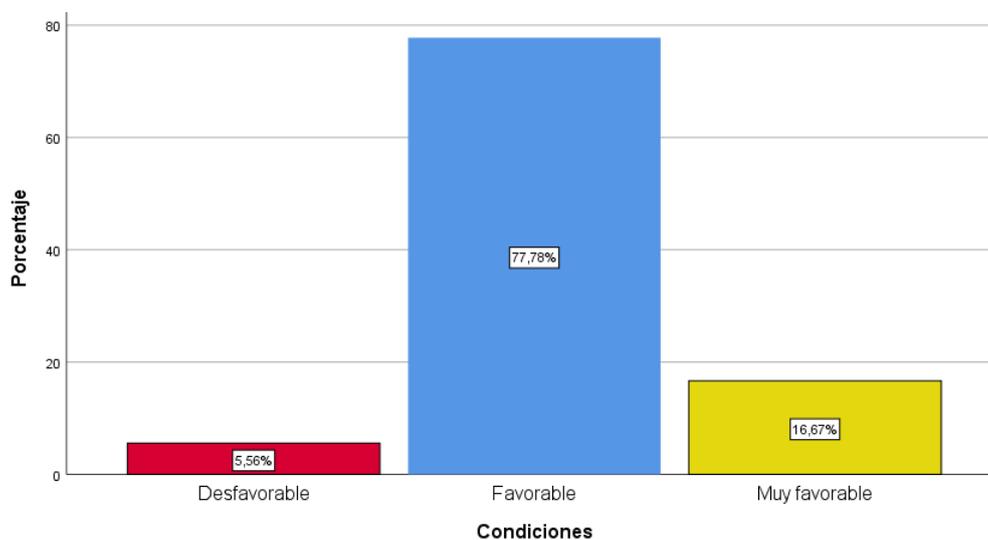
#### f) Datos de la dimensión condiciones

**Tabla 14**

*Información de la dimensión condiciones de los trabajadores encuestados*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable  | 1          | 5,6        |
|        | Favorable     | 14         | 77,8       |
|        | Muy favorable | 3          | 16,7       |
|        | Total         | 18         | 100,0      |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24



*Figura 13* Porcentaje de la información del dato de la dimensión condiciones

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

En la Tabla 13 y la Figura 12, en la parte 1.5. se muestran los resultados de la dimensión de las Condiciones Laborales en la ejecución del cuestionario; se observó que el 77.8%, es decir, 14 trabajadores son favorables, el 16.7% está entre es muy favorable y el 5.6% es desfavorable. Asimismo, la mitad de la dimensión Condiciones Laborales es favorable en los trabajadores.

### **5.2.3. Preguntas de la variable independiente clima laboral CL – SPC**

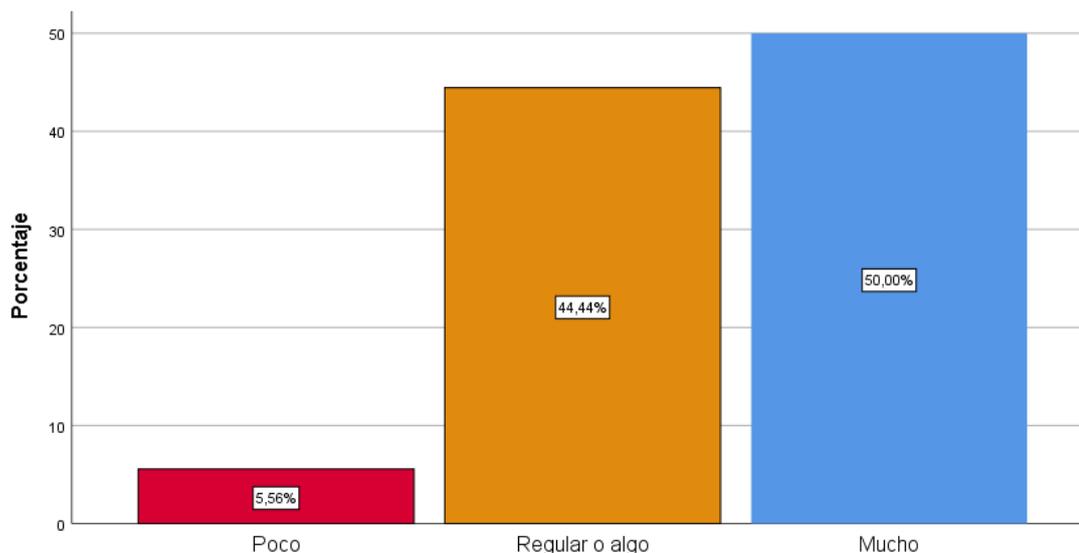
Describimos de la variable Clima Organizacional todas las preguntas que se le ha realizado hacia los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Sede Huancayo.

#### **a) Resultado de la interrogante 1. Existen oportunidades de progresar en la institución**

**Tabla 15**

*Información de la interrogante 1: Existen las oportunidades de progresar en la institución*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 8          | 44,4       |
|        | Mucho          | 9          | 50,0       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**1. Existen oportunidades de progresar en la institución.**

*Figura 14* Porcentaje de la interrogante 1. Existen las oportunidades de progresar en la institución

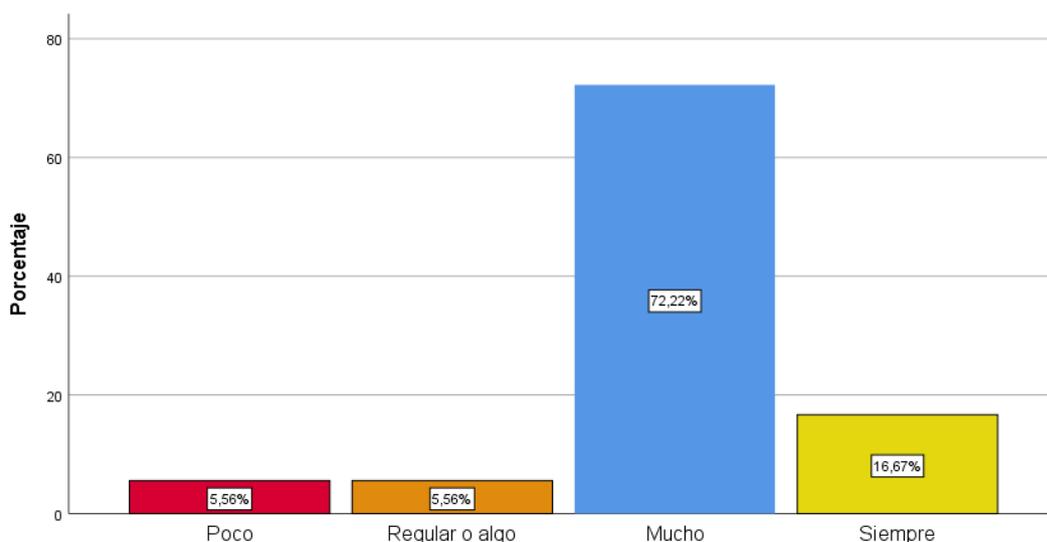
En la Tabla 15 y la Figura 14, de la interrogante 1. Existen las oportunidades de progresar en la institución, tenemos que el 50% respondieron mucho, con el 44.44% regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**b) Resultado de la interrogante 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización**

**Tabla 16**

*Información de la interrogante 2: Se siente muy comprometido con el éxito en la organización*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.

*Figura 15* Porcentaje de la interrogante 2. Se siente muy comprometido con el éxito en la organización

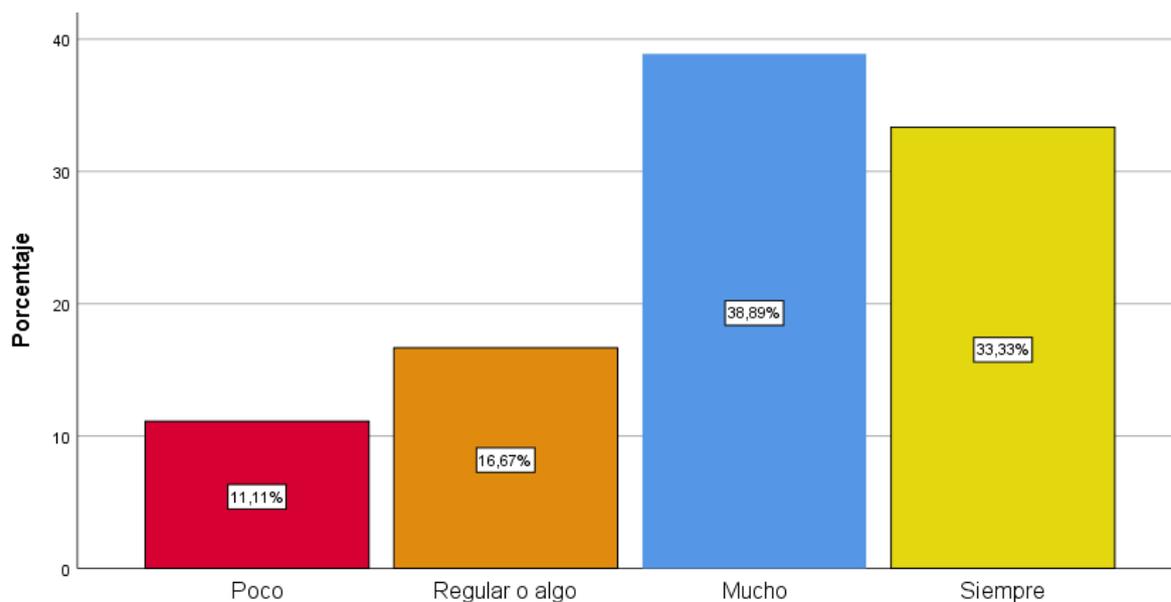
En la tabla 16 y la figura 15, de la interrogante 2. Se siente muy comprometido con el Éxito en la Organización, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 16.67% siempre y con un 5.56% poco y regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**c) Resultado de la interrogante 3. El jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan**

**Tabla 17**

*Información de la interrogante 3: El jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 2          | 11,1       |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 7          | 38,9       |
|        | Siempre        | 6          | 33,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.**

*Figura 16* Porcentaje de la interrogante 3. El jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan

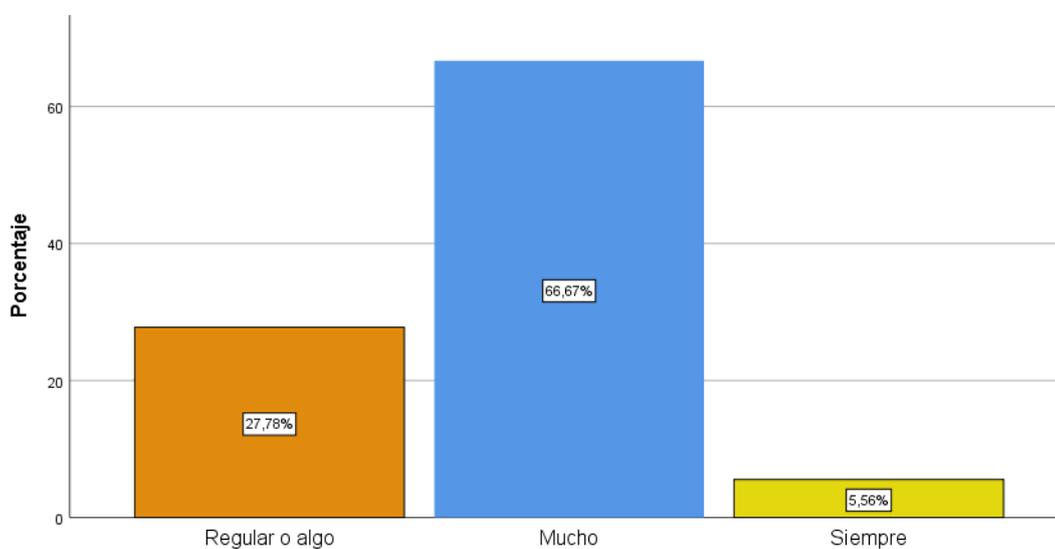
En la Tabla 17 y la Figura 16, de la interrogante 3. En cuanto a si el jefe superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan, tenemos que el 38.89% respondieron mucho; con el 33.33% siempre, con un 16.67% regular o algo y con el 11.11% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**d) Resultado de la interrogante 4. La empresa cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo**

**Tabla 18**

*Información de la interrogante 4: La empresa cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 5          | 27,8       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.**

*Figura 17* Porcentaje de la interrogante 4. La empresa cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo

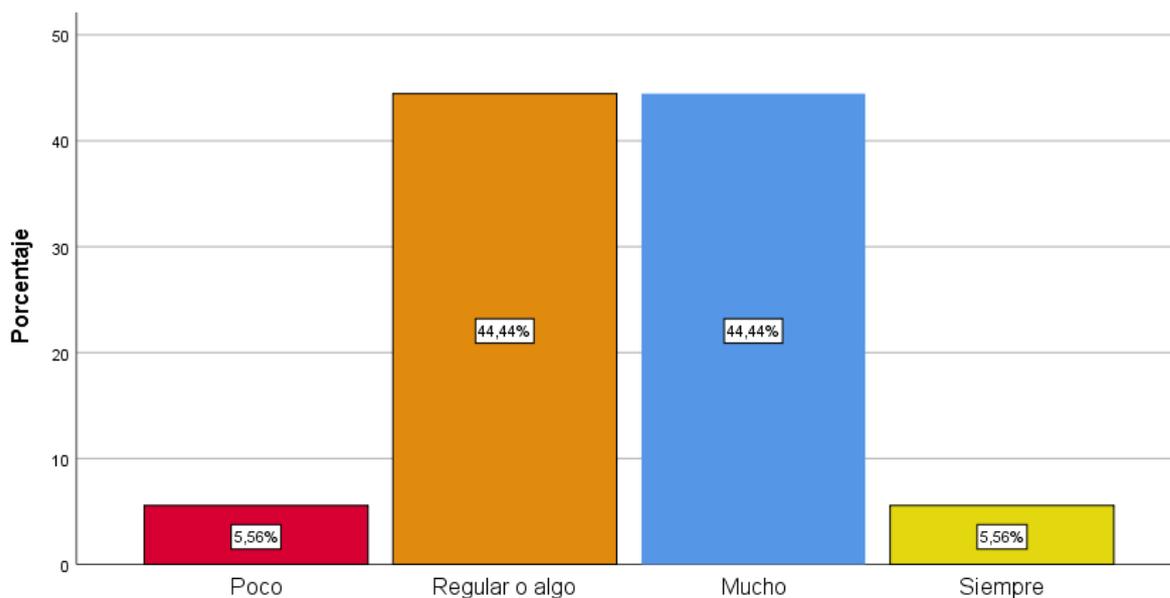
En la Tabla 18 y la Figura 17, de la interrogante 4. La empresa cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, tenemos que el 66.367% respondieron mucho; con el 27.78% regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**e) Resultado de la interrogante 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí**

**Tabla 19**

*Información de la interrogante 5: Los compañeros de trabajo cooperan entre sí*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 8          | 44,4       |
|        | Mucho          | 8          | 44,4       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.**

*Figura 18* Porcentaje de la interrogante 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí

En la Tabla 19 y la Figura 18, de la interrogante 5 se muestra la interrogante si los Compañeros de Trabajo cooperan entre sí, tenemos que el 44.44% respondieron mucho y regular o algo; con el 5.56% Siempre y poco. Siendo la respuesta Mucho y Regular o Algo la que tiene mayor preferencia.

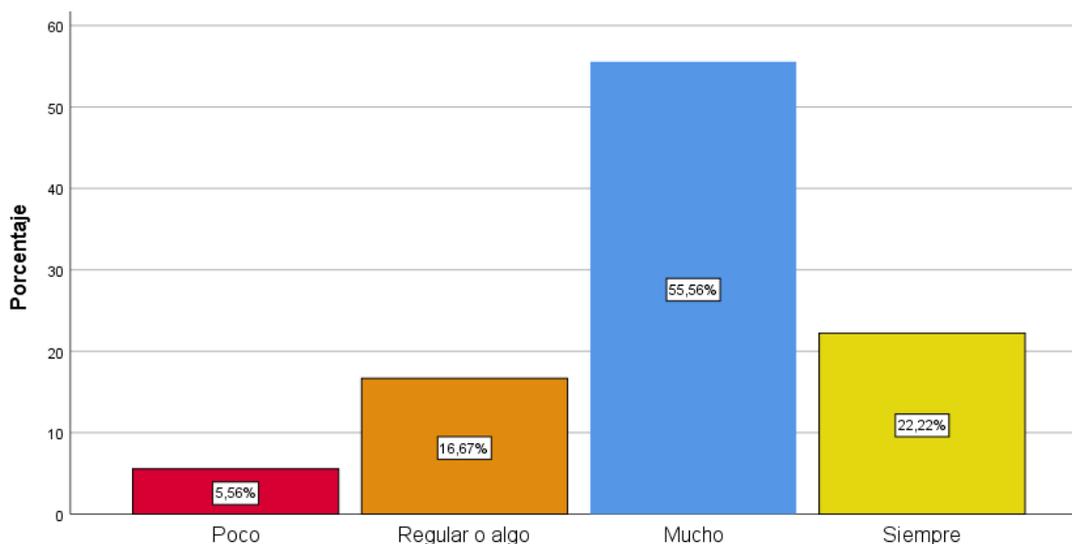
**f) Resultado de la interrogante 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.**

**Tabla 20**

*Información de la interrogante 6: El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.*

|        |      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------|------------|------------|
| Válido | Poco | 1          | 5,6        |

|                |    |       |
|----------------|----|-------|
| Regular o algo | 3  | 16,7  |
| Mucho          | 10 | 55,6  |
| Siempre        | 4  | 22,2  |
| Total          | 18 | 100,0 |



6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

*Figura 19* Porcentaje de la interrogante 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.

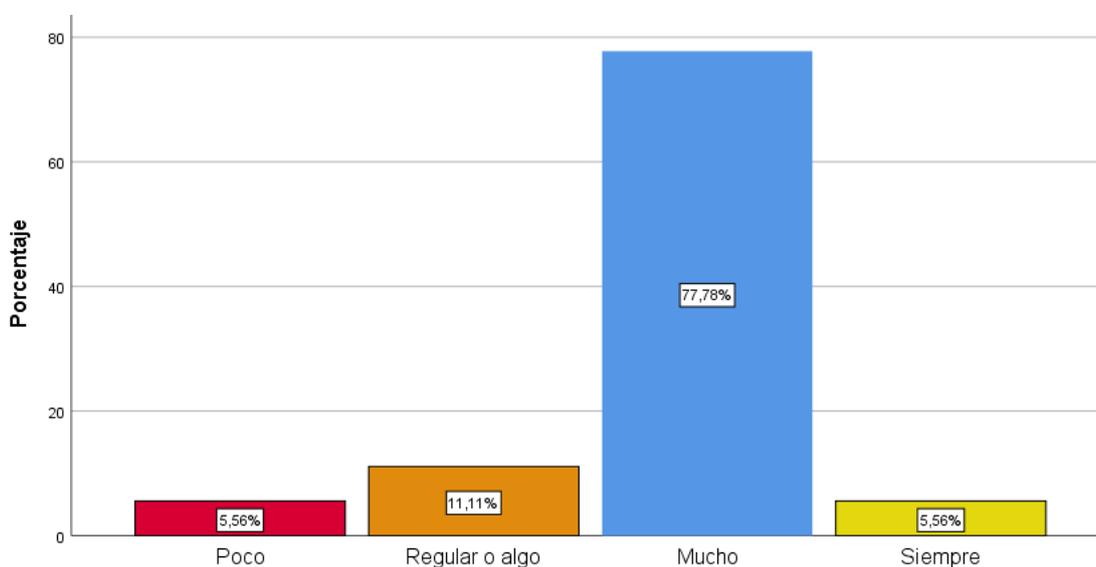
En la Tabla 20 y la Figura 19, de la interrogante 6 se indica si es que el jefe se interesa por el Éxito de sus empleados, tenemos que el 55.56 % respondieron mucho; con el 22.22% siempre; con un 16.67% tienen la respuesta de regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**g) Resultado de la interrogante 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo**

**Tabla 21**

*Información de la interrogante 7: Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo**

*Figura 20* Porcentaje de la interrogante 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo

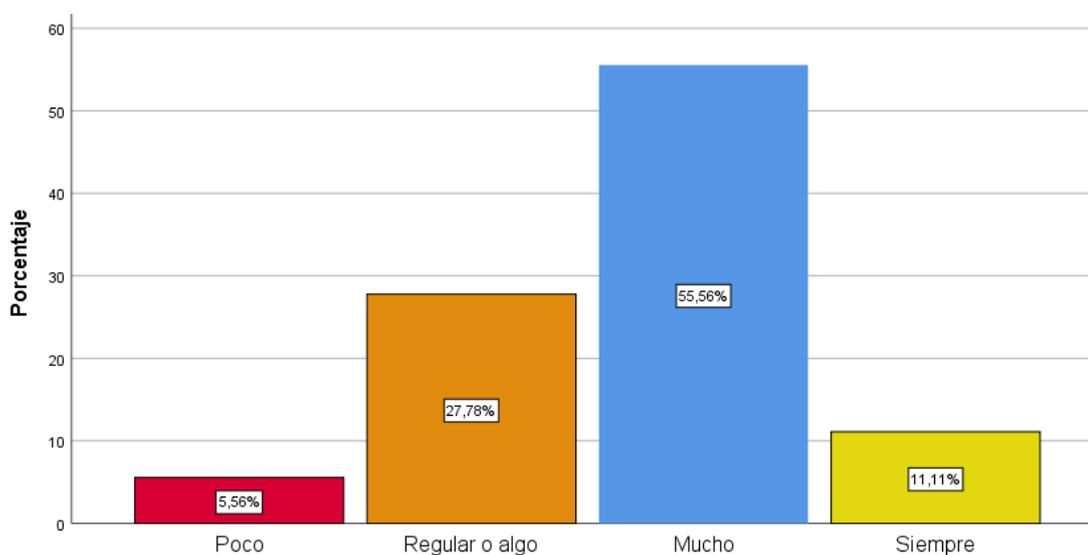
En la tabla 21 y la figura 20, de la interrogante 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, tenemos que el 77.76% respondieron mucho; con el 11.11% regular o algo y con un 5.56% poco y siempre. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**h) Resultado de la interrogante 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.**

**Tabla 22**

*Información de la interrogante 8: En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 5          | 27,8       |
|        | Mucho          | 10         | 55,6       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.**

*Figura 21* Porcentaje de la interrogante 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.

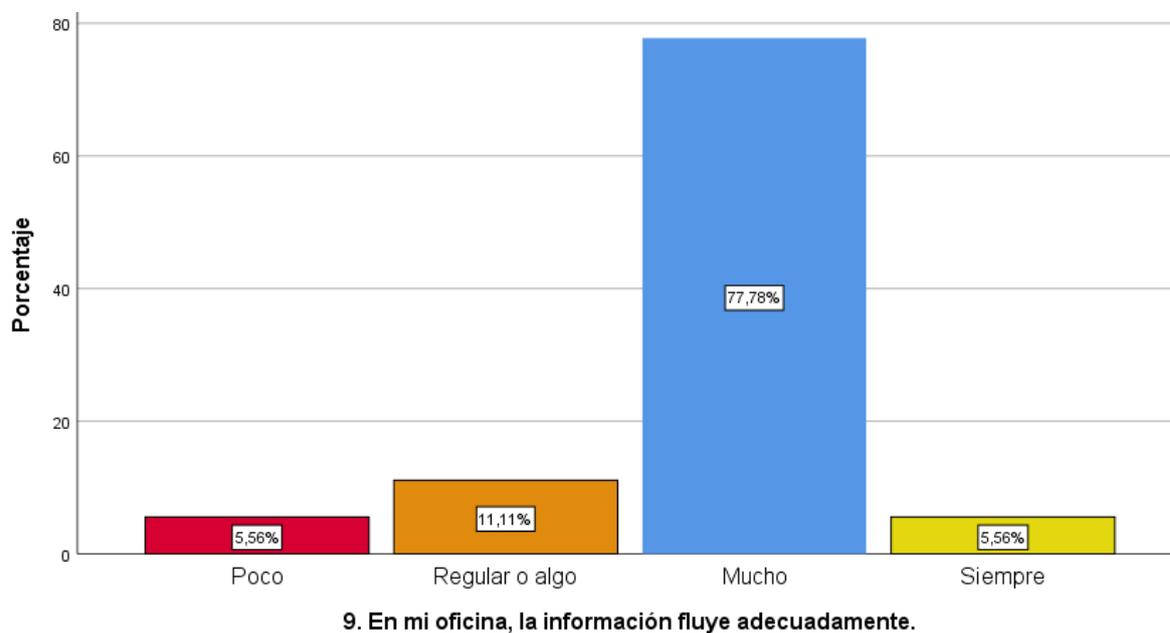
En la Tabla 22 y la Figura 21, de la interrogante 8 sobre si en la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo, tenemos que el 55.56% respondieron mucho; con el 27.36% regular o algo, con un 11.11% de siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**i) Resultado de la interrogante 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.**

**Tabla 23**

*Información de la interrogante 9: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 22* Porcentaje de la interrogante 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.

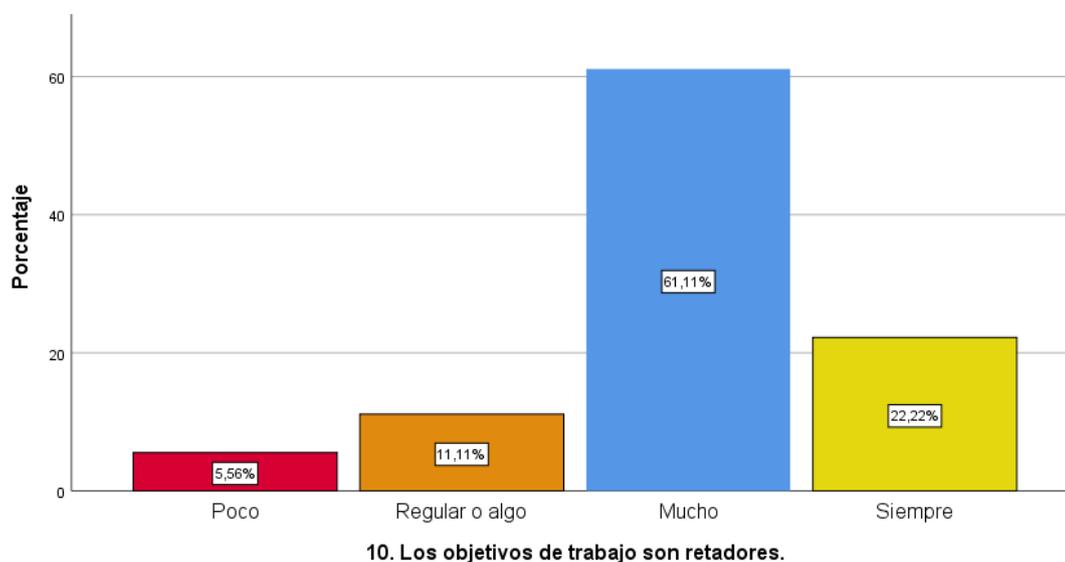
En la Tabla 23 y la Figura 22, de la interrogante 9 sobre si es que en mi oficina la información fluye adecuadamente, tenemos que el 77.78% respondieron mucho; con el 11.11% regular o algo y con un 5.56% poco y siempre. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**j) Resultado de la interrogante 10. Los objetivos de trabajo son retadores**

**Tabla 24**

*Información de la interrogante 10: Los objetivos de trabajo son retadores*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 23* Porcentaje de la interrogante 10. Los objetivos de trabajo son retadores

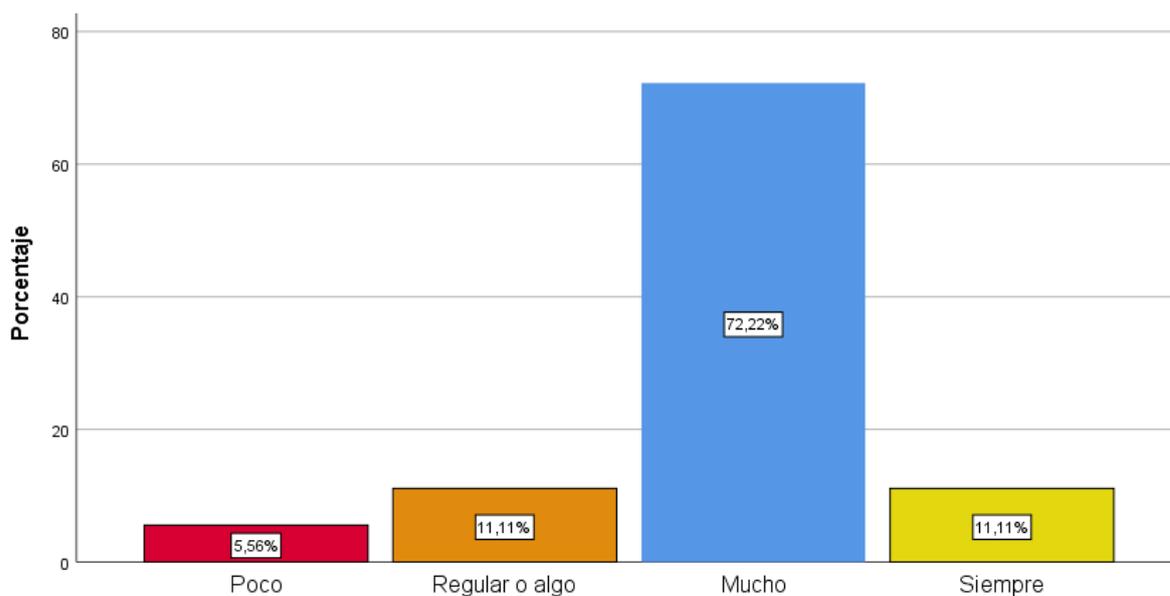
En la Tabla 24 y la Figura 23, de la interrogante 10 sobre si los objetivos de trabajo son Retadores o no, tenemos que el 61.11% respondieron mucho; con el 22.22% siempre, el 11.11% regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**k) Resultado de la interrogante 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo**

**Tabla 25**

*Información de la interrogante 11: Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.**

*Figura 24* Porcentaje de la interrogante 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo

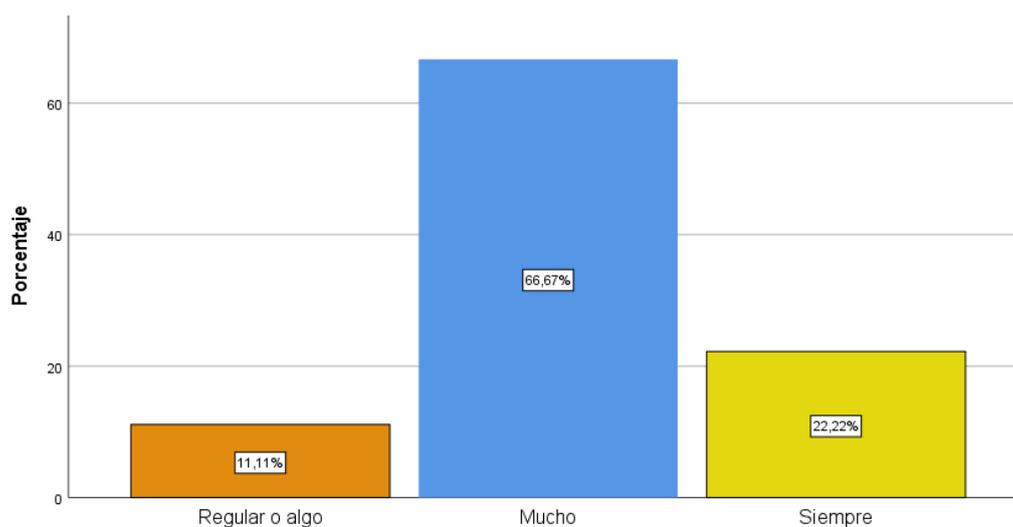
En la Tabla 25 y la Figura 24, de la interrogante 11 sobre si se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 11.11% siempre y regular o algo y con un 5.56% poco. La respuesta Mucho fue la que tuvo mayor preferencia.

#### **l) Resultado de la interrogante 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización**

**Tabla 26**

*Información de la interrogante 12: Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.

Figura 25 Porcentaje de la interrogante 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización

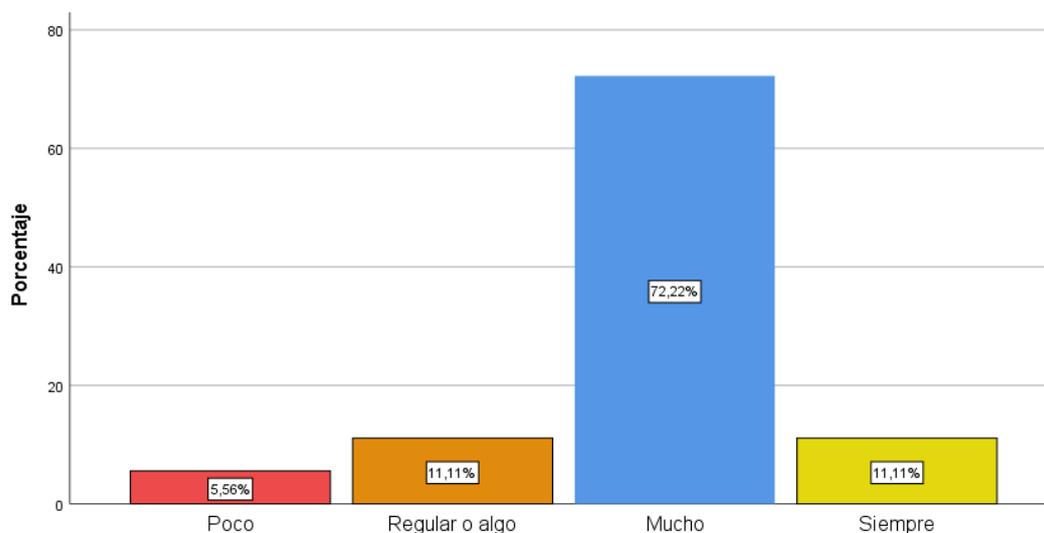
En la Tabla 26 y la Figura 25, de la interrogante 12 sobre si cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 22.22% siempre y con un 11.11% regular o algo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**m) Resultado de la interrogante 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea**

**Tabla 27**

*Información de la interrogante 13: La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.

Figura 26 Porcentaje de la interrogante 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea

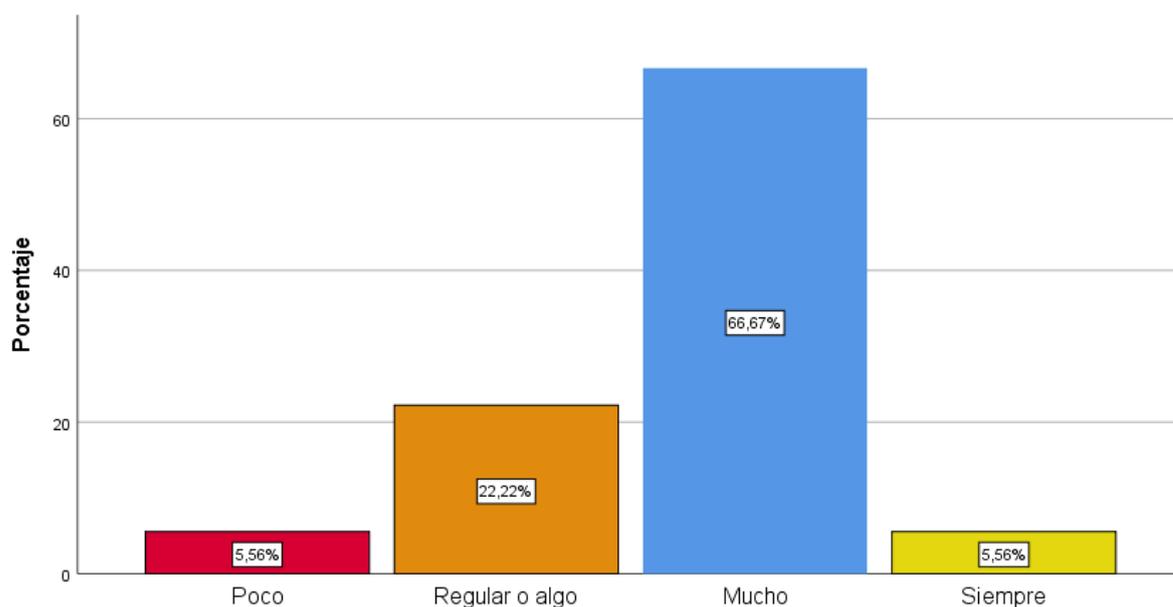
En la Tabla 27 y la Figura 26, de la interrogante 13 sobre si la evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 11.11% regular o algo y siempre, con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**n) Resultado de la interrogante 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.**

**Tabla 28**

*Información de la interrogante 14: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 4          | 22,2       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.**

*Figura 27* Porcentaje de la interrogante 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.

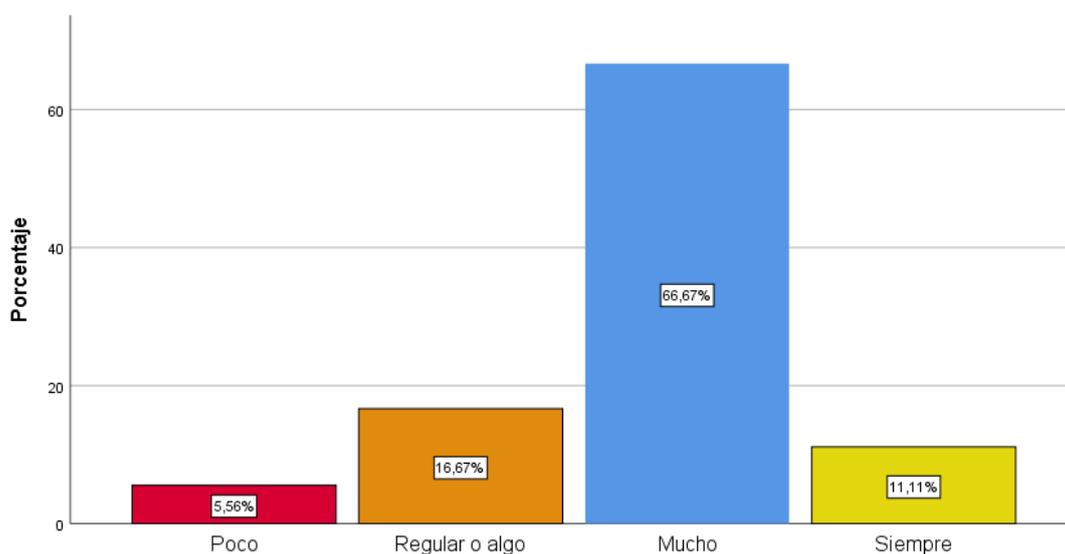
En la Tabla 28 y la Figura 27 de la interrogante 14 sobre si es los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 22.22% regular o algo y con un 5.56% siempre y poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**o) Resultado de la interrogante 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades**

**Tabla 29**

*Información de la interrogante 15: Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades**

*Figura 28* Porcentaje de la interrogante 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades

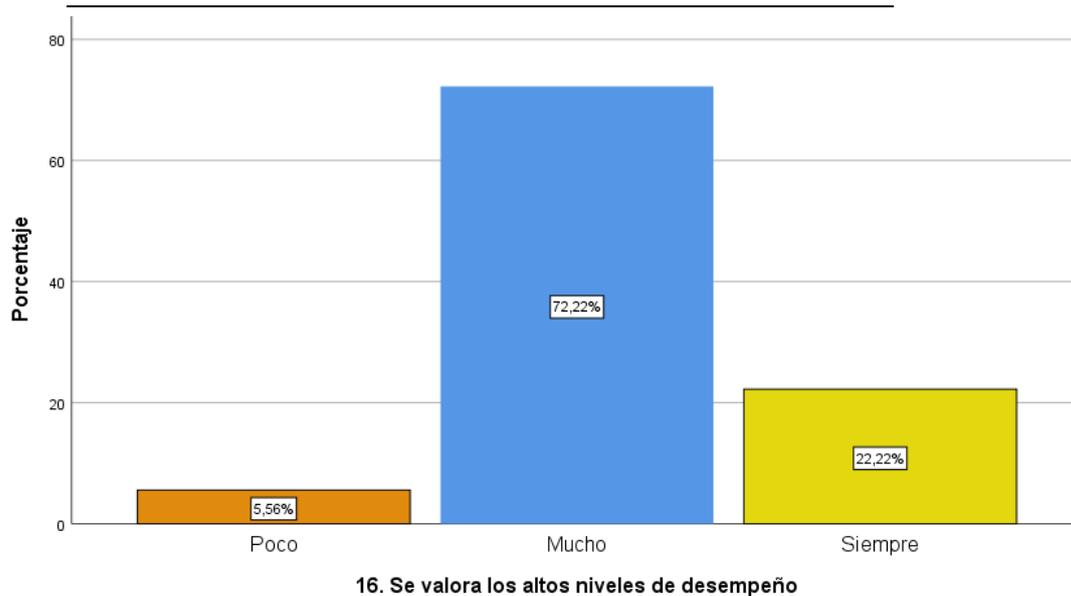
En la Tabla 29 y la Figura 28, de la interrogante 15 sobre si los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 16.67% regular o algo, el 11.11% contestaron siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**p) Resultado de la interrogante 16. Se valora los altos niveles de desempeño**

**Tabla 30**

*Información de la interrogante 16: Se valora los altos niveles de desempeño*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Poco    | 1          | 5,6        |
|        | Mucho   | 13         | 72,2       |
|        | Siempre | 4          | 22,2       |
|        | Total   | 18         | 100,0      |



*Figura 29 Porcentaje de la interrogante 16. Se valora los altos niveles de desempeño*

En la Tabla 30 y la Figura 29, de la interrogante 16 si se valora los altos niveles de desempeño, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 22.22% siempre y con un 5.56% poco, siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

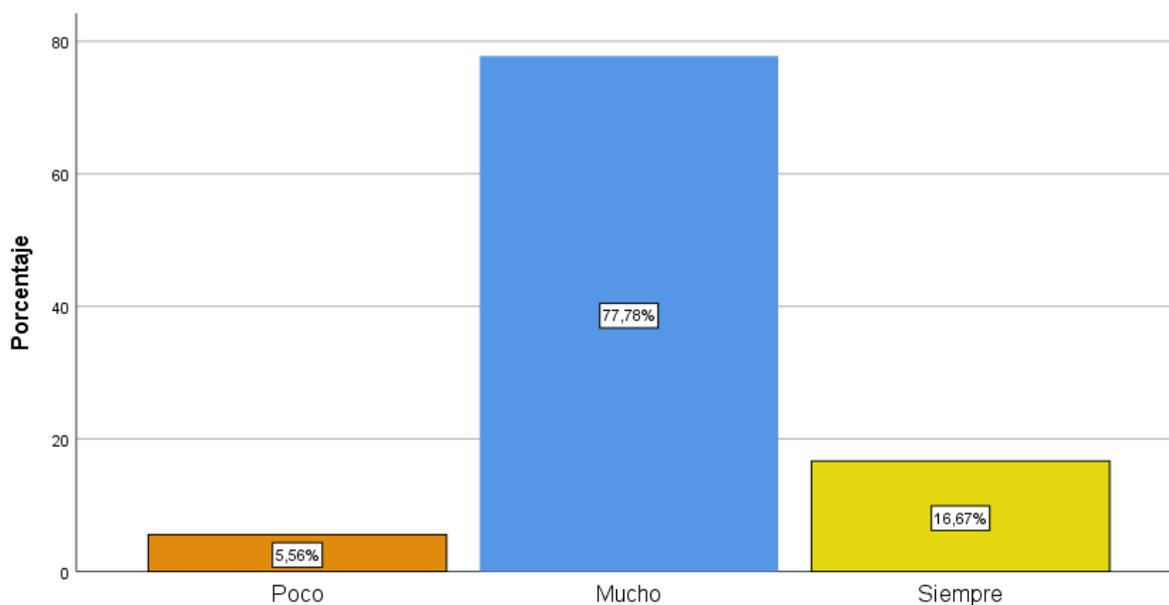
**q) Resultado de la interrogante 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización**

**Tabla 31**

*Información de la interrogante 17: Los trabajadores están comprometidos con la organización*

|  |  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|--|------------|------------|
|--|--|------------|------------|

|        |         |    |       |
|--------|---------|----|-------|
| Válido | Poco    | 1  | 5,6   |
|        | Mucho   | 14 | 77,8  |
|        | Siempre | 3  | 16,7  |
|        | Total   | 18 | 100,0 |



**17. Los trabajadores están comprometidos con la organización**

*Figura 30* Porcentaje de la interrogante 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización

En la Tabla 31 y la Figura 30, de la interrogante 17 sobre si los trabajadores están comprometidos con la organización, tenemos que el 77.78% respondieron mucho; con el 16.67% siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

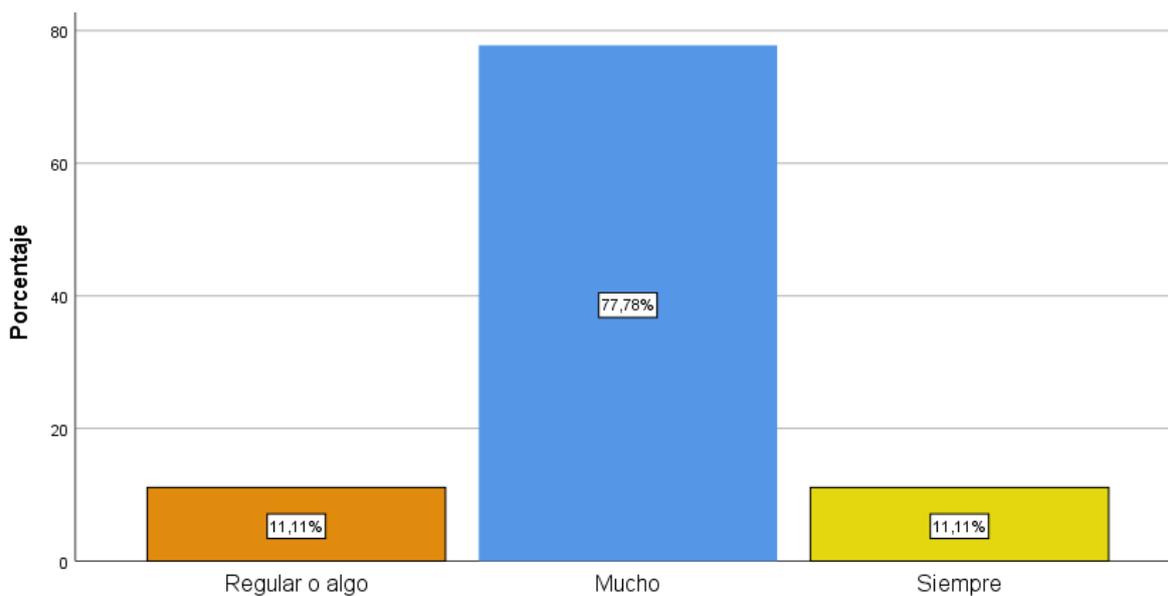
**r) Resultado de la interrogante 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo**

**Tabla 32**

*Información de la interrogante 18: Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo*

|  | Frecuencia | Porcentaje |
|--|------------|------------|
|--|------------|------------|

|        |                |    |       |
|--------|----------------|----|-------|
| Válido | Regular o algo | 2  | 11,1  |
|        | Mucho          | 14 | 77,8  |
|        | Siempre        | 2  | 11,1  |
|        | Total          | 18 | 100,0 |



**18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo**

*Figura 31* Porcentaje de la interrogante 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo

En la Tabla 32 y la Figura 31, de la interrogante 18 sobre si se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo, tenemos que el 77.78% respondieron mucho; con el 11.11% respondieron siempre y regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

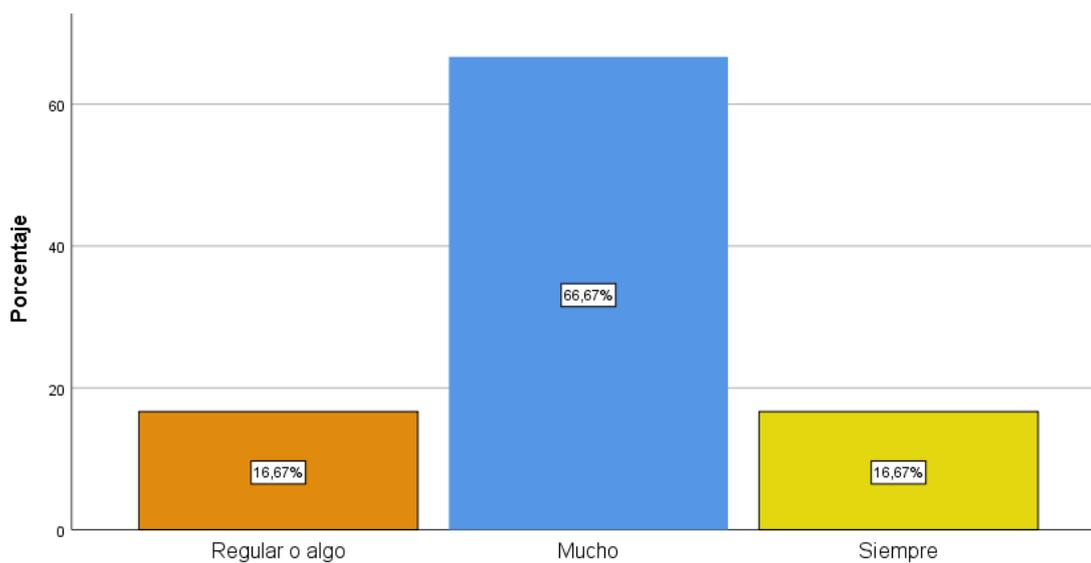
**s) Resultado de la interrogante 19. Existen suficientes canales de comunicación**

**Tabla 33**

*Información de la interrogante 19: Existen suficientes canales de comunicación*

| Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|
|------------|------------|

|        |                |    |       |
|--------|----------------|----|-------|
| Válido | Regular o algo | 3  | 16,7  |
|        | Mucho          | 12 | 66,7  |
|        | Siempre        | 3  | 16,7  |
|        | Total          | 18 | 100,0 |



19. Existen suficientes canales de comunicación.

*Figura 32* Porcentaje de la interrogante 19. Existen suficientes canales de comunicación

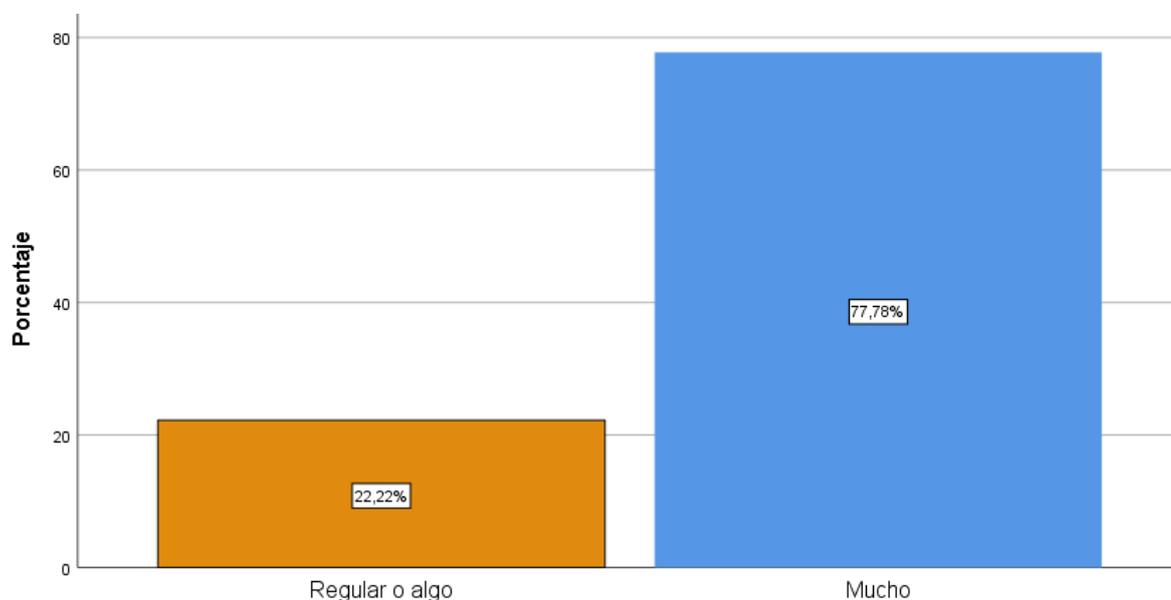
En la Tabla 33 y la Figura 32, de la interrogante 19 sobre si existen suficientes canales de comunicación, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 16.67% respondieron siempre y regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**t) Resultado de la interrogante 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado**

**Tabla 34**

*Información de la interrogante 20: El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 4          | 22,2       |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.**

*Figura 33* Porcentaje de la interrogante 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.

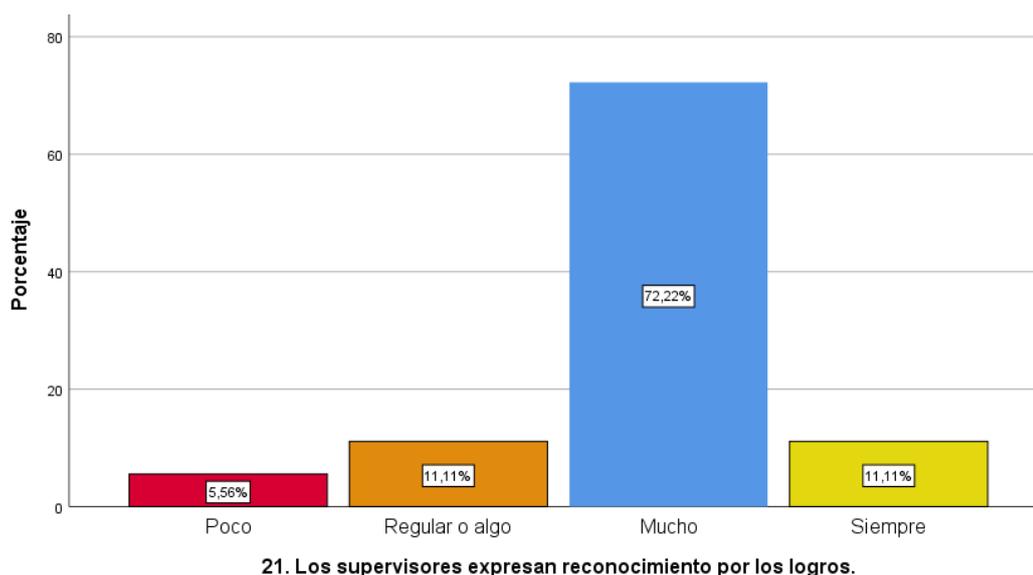
En la Tabla 34 y la Figura 33, de la interrogante 20 sobre si el grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado, tenemos que el 77.78% respondieron mucho, con el 22.22% respondieron regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**u) Resultado de la interrogante 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros**

**Tabla 35**

*Información de la interrogante 21: Los supervisores expresan reconocimiento por los logros*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 34* Porcentaje de la interrogante 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros

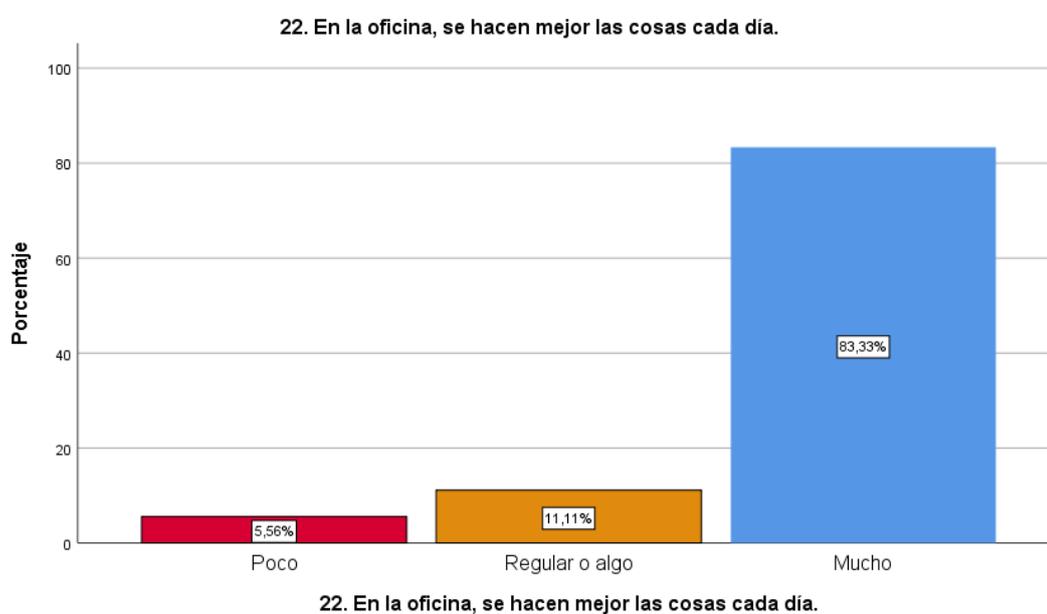
En la Tabla 35 y la Figura 34, de la interrogante 21 sobre si los supervisores expresan reconocimiento por los logros, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 11.11% respondieron siempre y regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

v) **Resultado de la interrogante 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día**

**Tabla 36**

*Información de la interrogante 22: En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 15         | 83,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 35* Porcentaje de la interrogante 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día

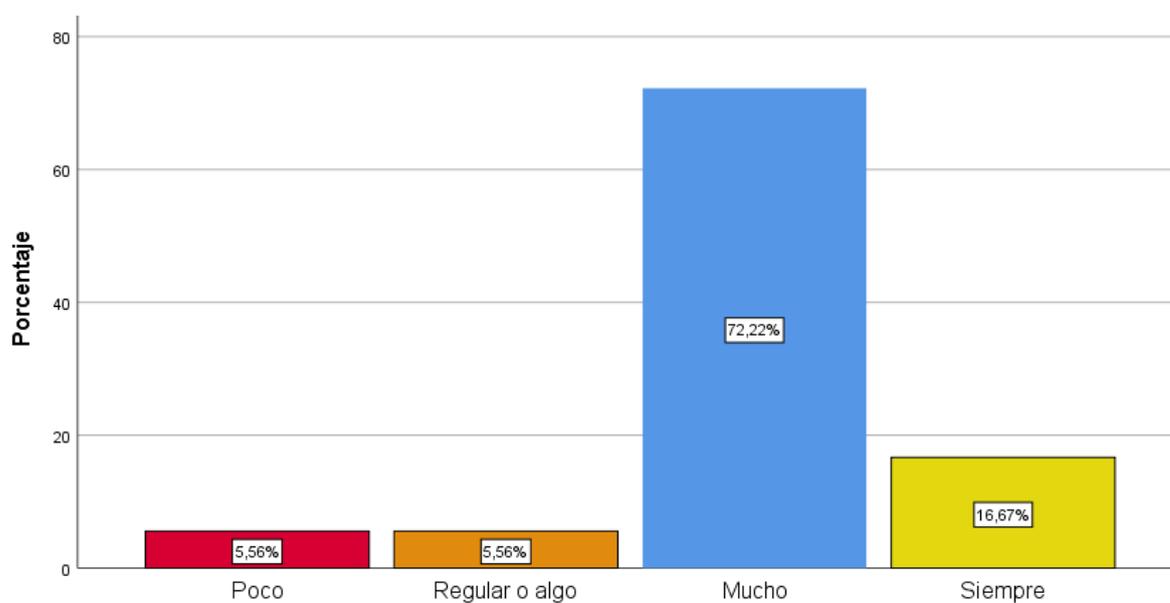
En la Tabla 36 y la Figura 35, de la interrogante 22 sobre si en la oficina se hacen mejor las cosas cada día, tenemos que el 83.33% respondieron mucho; con el 11.11% regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

w) **Resultado de la interrogante 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.**

**Tabla 37**

*Información de la interrogante 23: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.**

*Figura 36* Porcentaje de la interrogante 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.

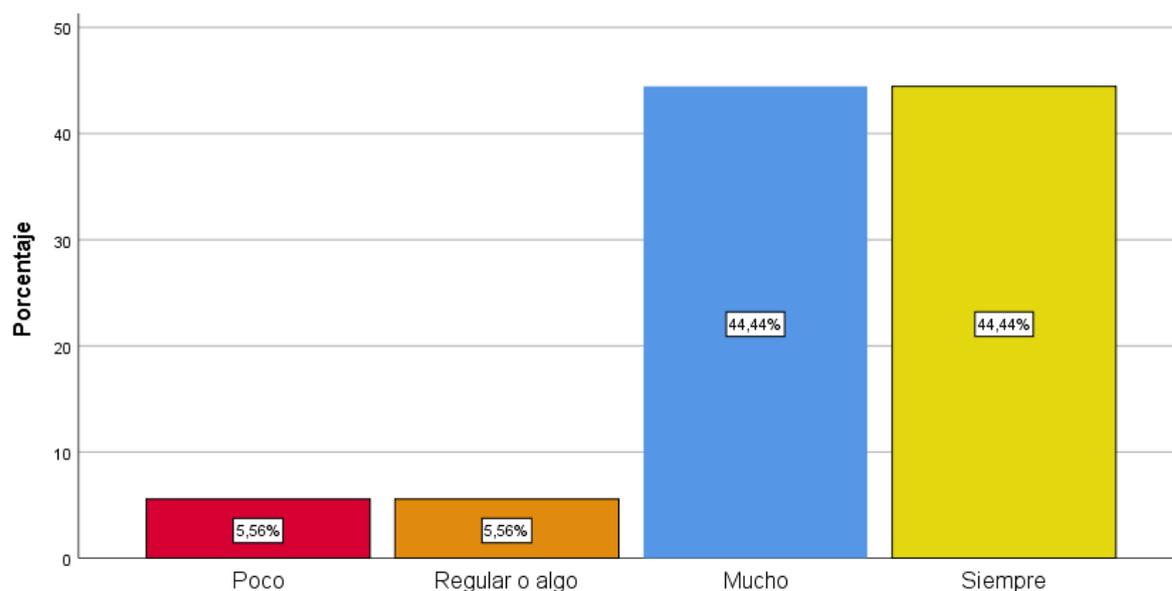
En la Tabla 37 y la Figura 36 de la interrogante 23 sobre si las responsabilidades del puesto están claramente definidas, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 16.67% siempre y con un 5.56% respondieron regular o algo y poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**x) Resultado de la interrogante 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía**

**Tabla 38**

*Información de la interrogante 24: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 8          | 44,4       |
|        | Siempre        | 8          | 44,4       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.**

*Figura 37* Porcentaje de la interrogante 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía

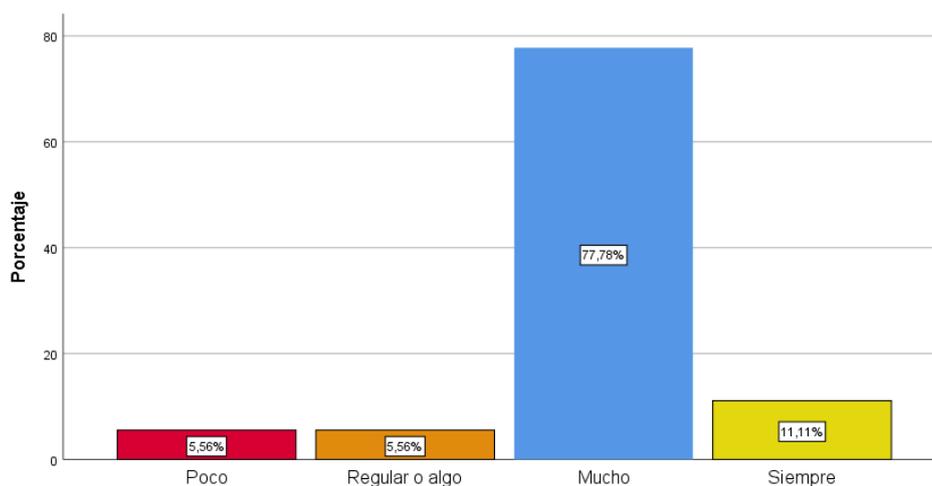
En la tabla 38 y la figura 37, de la interrogante 29. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, tenemos que el 44.44 % respondieron mucho, siempre, con el 5.56 con las respuestas de poco, regular o algo. Siendo la respuesta mucho y siempre la que tiene mayor preferencia.

**y) Resultado de la interrogante 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede**

**Tabla 39**

*Información de la interrogante 25: Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.**

*Figura 38* Porcentaje de la interrogante 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede

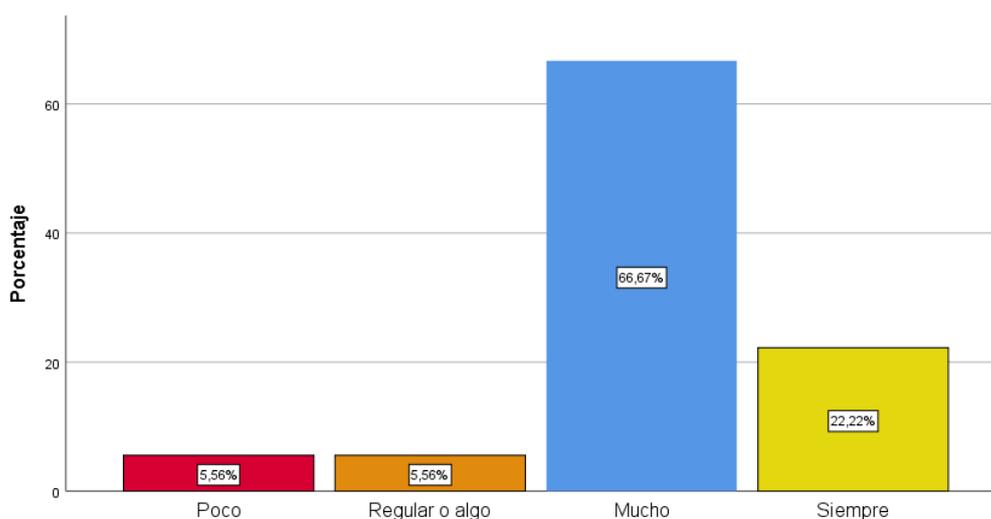
En la tabla 39 y la figura 38, de la interrogante 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede, tenemos que el 77.78% respondieron mucho, con el 11.11% que es siempre y con un 5.56% tenemos a regular o algo y poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**z) Resultado de la interrogante 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse**

**Tabla 40**

*Información de la interrogante 26: Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.**

*Figura 39* Porcentaje de la interrogante 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse

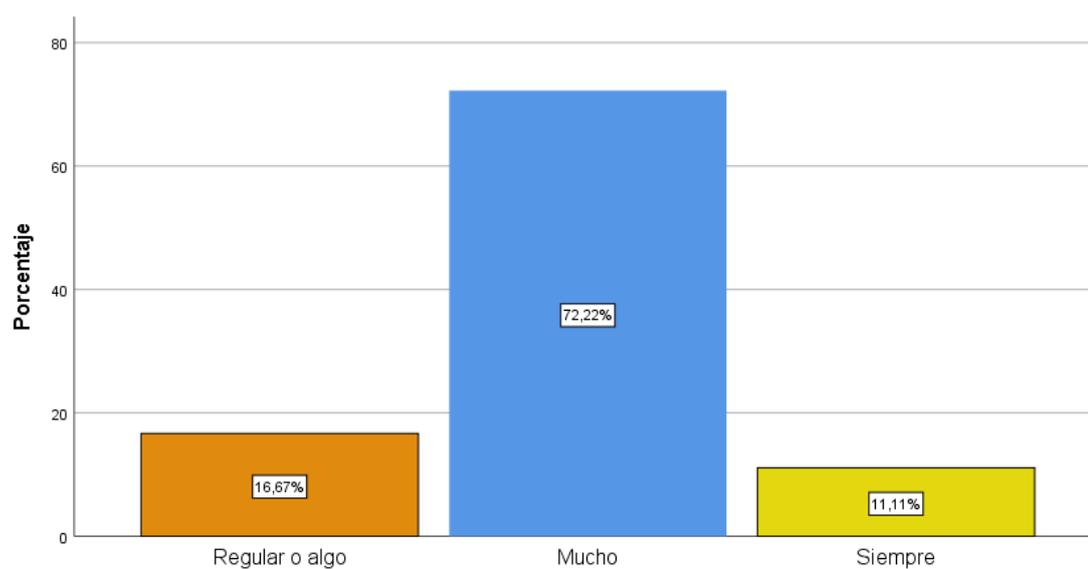
En la tabla 40 y la figura 39, de la interrogante 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse, tenemos que el 66.67% respondieron mucho, con el 22.22% genera siempre y con 5.56% desde regular o algo y poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

aa) **Resultado de la interrogante 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal**

**Tabla 41**

*Información de la interrogante 27: Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.**

*Figura 40* Porcentaje de la interrogante 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal

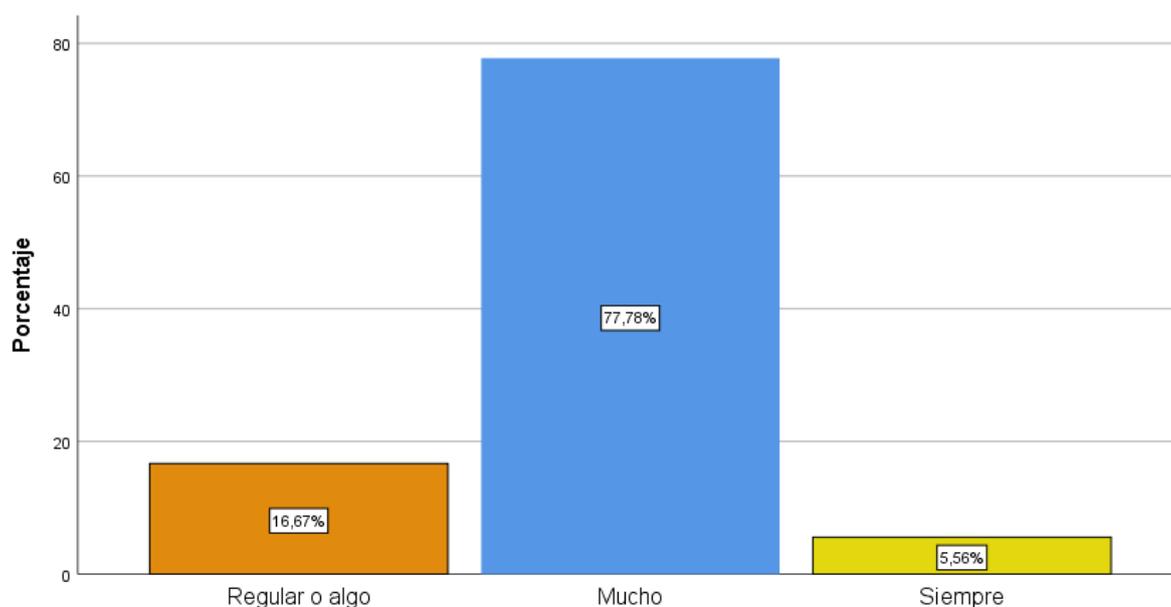
En la Tabla 41 y la Figura 40, de la interrogante 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 16.67% regular o algo y con un 11.11% siempre. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**bb) Resultado de la interrogante 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades**

**Tabla 42**

*Información de la interrogante 28: Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.**

*Figura 41* Porcentaje de la interrogante 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.

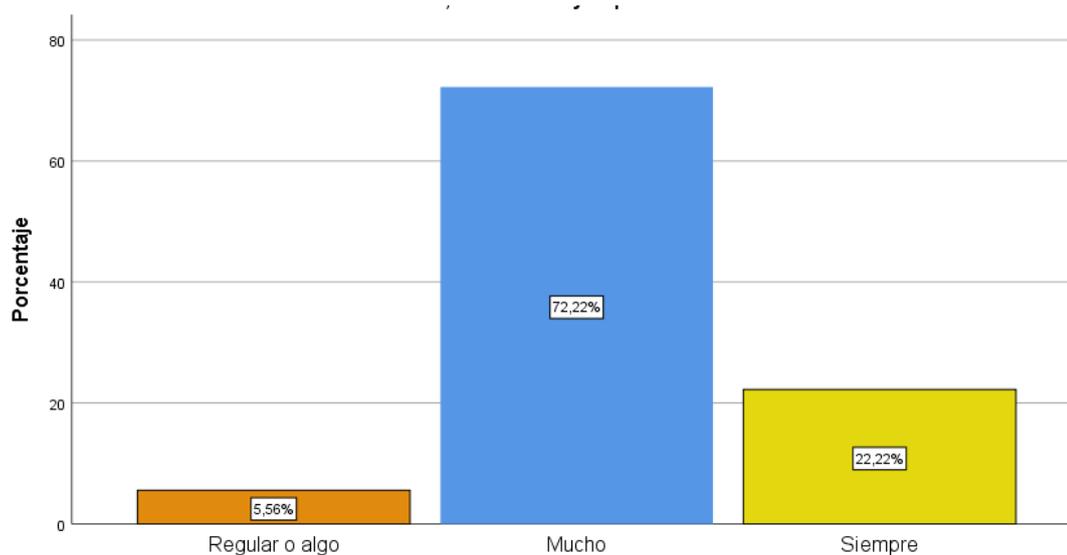
En la Tabla 42 y la Figura 41, de la interrogante 28 sobre si se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, tenemos que el 77.78% respondieron mucho, con el 16.674% regular o algo y con un 5.56% siempre. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

cc) **Resultado de la interrogante 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos**

**Tabla 43**

*Información de la interrogante 29: En la institución, se afrontan y superan los obstáculos*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.**

*Figura 42* Porcentaje de la interrogante 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.

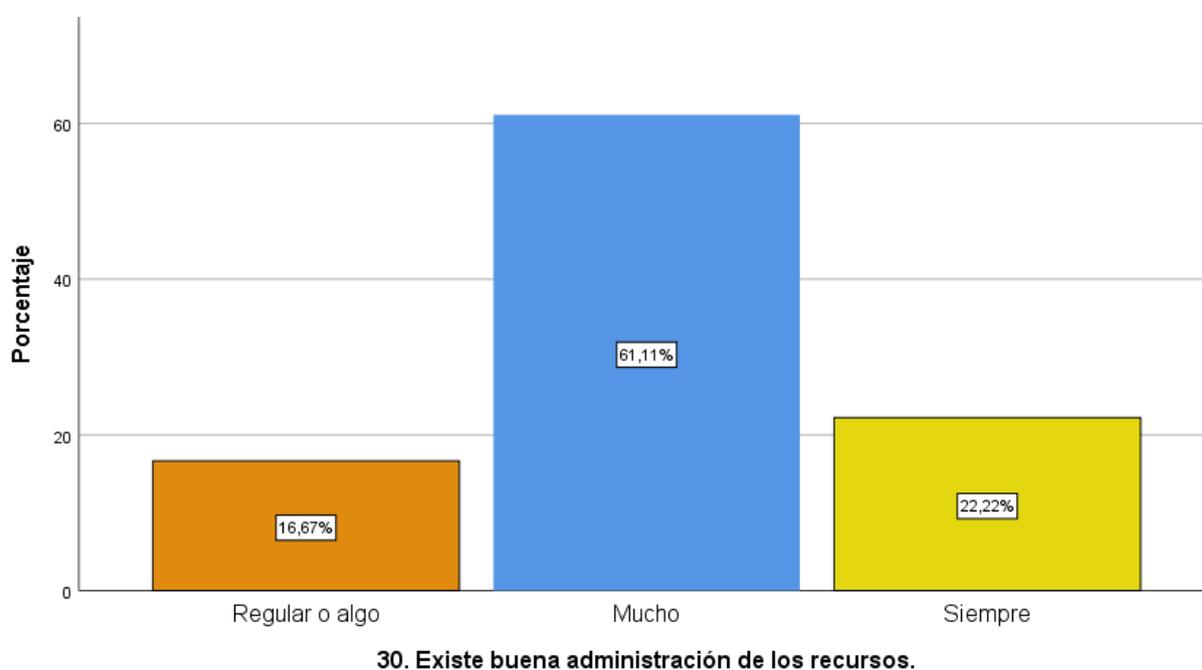
En la Tabla 43 y la Figura 42, de la interrogante 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos, tenemos que el 77.22% respondieron mucho, con el 22.22% siempre y con un 5.56% respondieron regular o algo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**dd) Resultado de la interrogante 30. Existe buena administración de los recursos**

**Tabla 44**

*Información de la interrogante 30: Existe buena administración de los recursos*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 43* Porcentaje de la interrogante 30. Existe buena administración de los recursos.

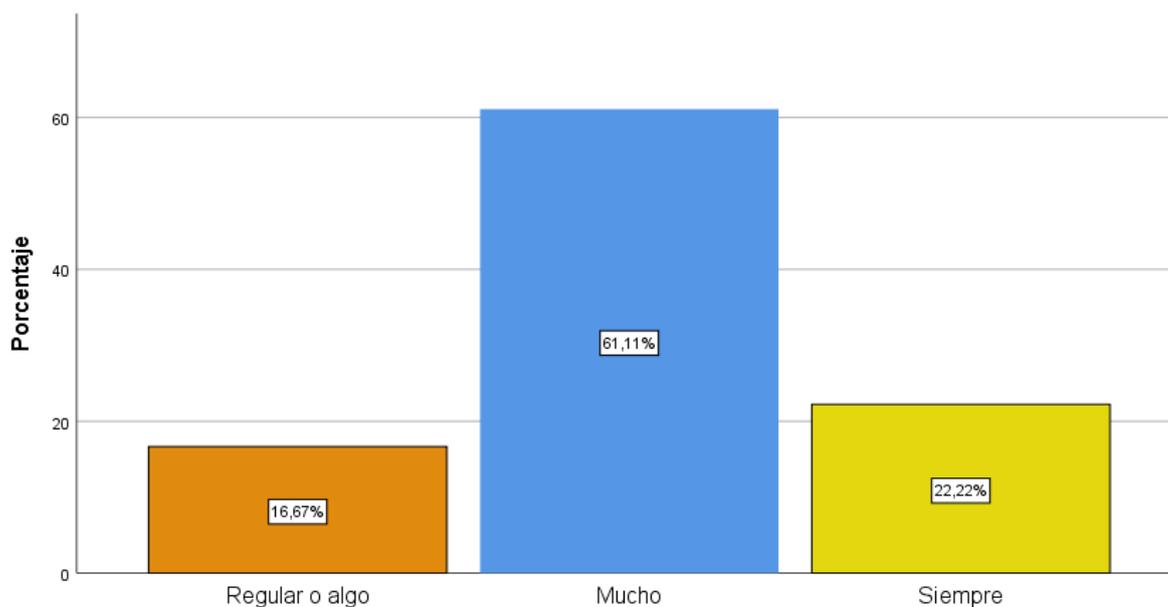
En la tabla 44 y la figura 43, de la interrogante 30 sobre si existe buena administración de los recursos, tenemos que el 61.11% respondieron mucho; con el 22.224% respondieron siempre y con un 16.67% respondieron regular o algo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

ee) **Resultado de la interrogante 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita**

**Tabla 45**

*Información de la interrogante 31: Los jefes promueven la capacitación que se necesita*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.**

*Figura 44* Porcentaje de la interrogante 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita

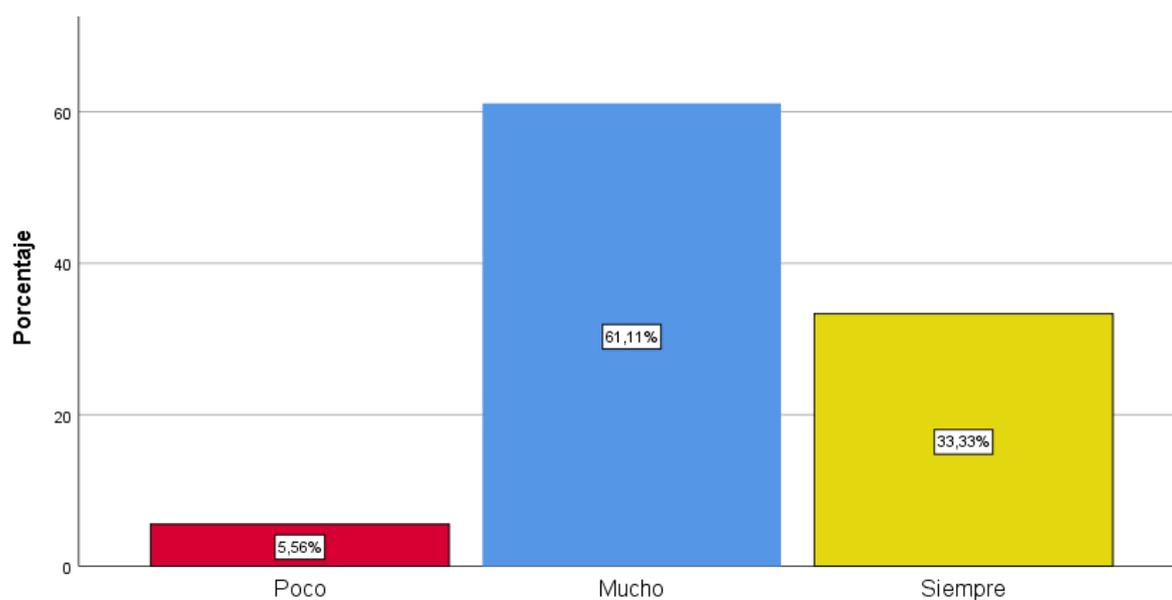
En la Tabla 45 y la Figura 44, de la interrogante 31 sobre si es que promueven la capacitación que se necesita, tenemos que el 61.11% respondieron mucho, con el 22.22% respondieron siempre y con un 16.67% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**ff) Resultado de la interrogante 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante**

**Tabla 46**

*Información de la interrogante 32: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Poco    | 1          | 5,6        |
|        | Mucho   | 11         | 61,1       |
|        | Siempre | 6          | 33,3       |
|        | Total   | 18         | 100,0      |



**32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.**

*Figura 45* Porcentaje de la interrogante 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante

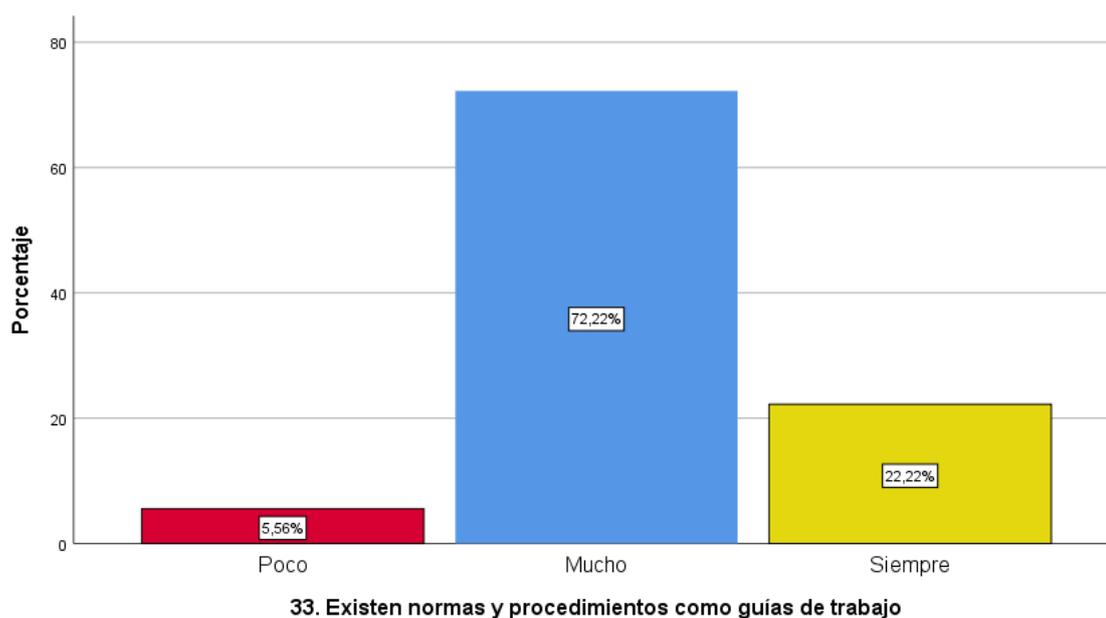
En la Tabla 46 y la Figura 45, de la interrogante 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante, tenemos que el 61.11% respondieron mucho, con el 33.33% siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

gg) **Resultado de la interrogante 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo**

**Tabla 47**

*Información de la interrogante 33: Existen normas y procedimientos como guías de trabajo*

|        |         | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Poco    | 1          | 5,6        |
|        | Mucho   | 13         | 72,2       |
|        | Siempre | 4          | 22,2       |
|        | Total   | 18         | 100,0      |



*Figura 46* Porcentaje de la interrogante 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo

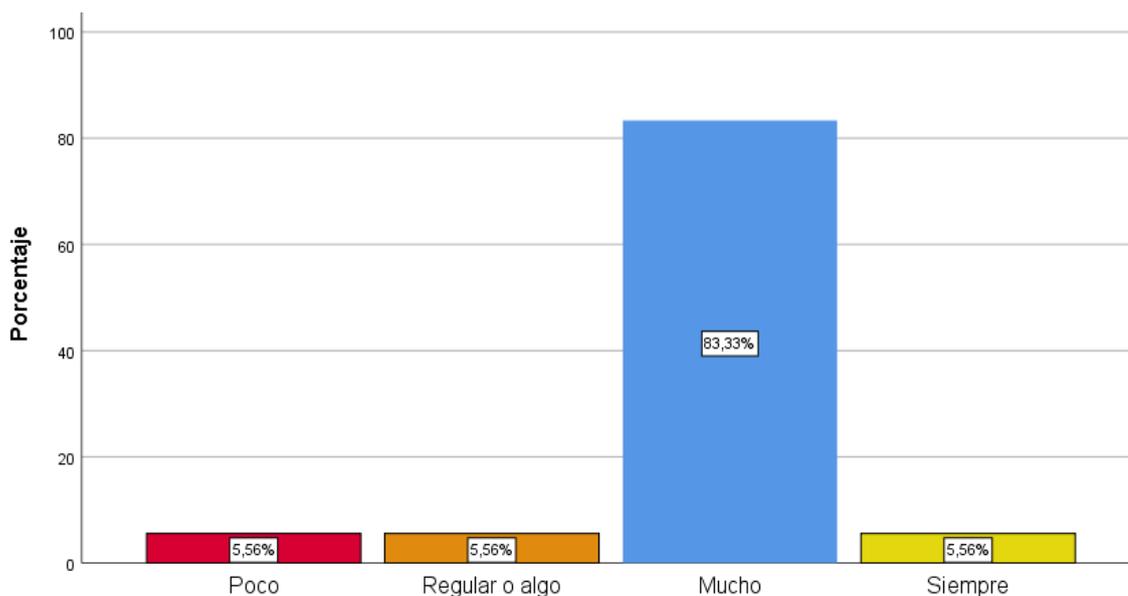
En la Tabla 47 y la Figura 46, de la interrogante 33 sobre si existen. normas y procedimientos como guías de trabajo, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 22.22% respondieron siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**hh) Resultado de la interrogante 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna**

**Tabla 48**

*Información de la interrogante 34: La institución fomenta y promueve la comunicación interna*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 15         | 83,3       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.**

*Figura 47* Porcentaje de la interrogante 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna

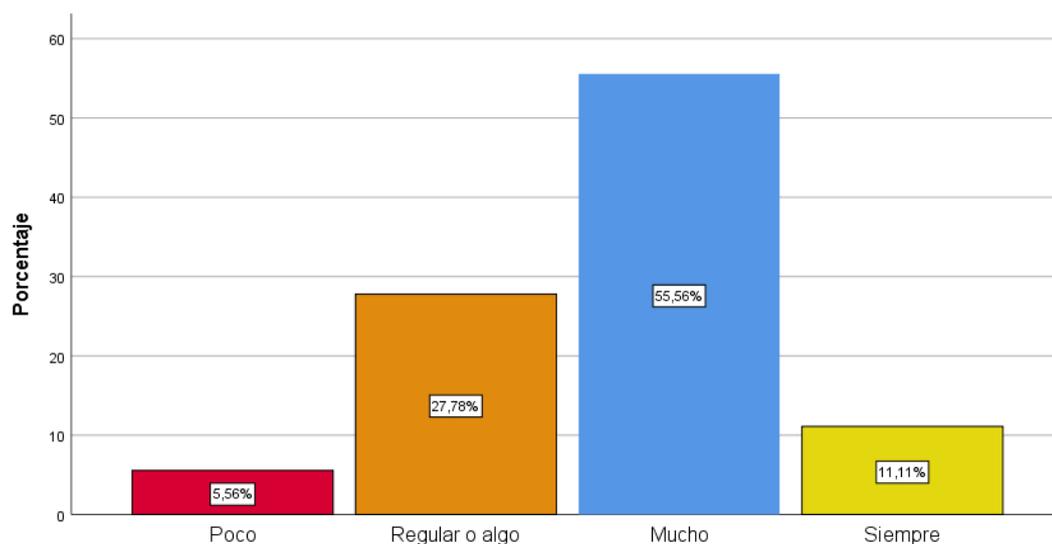
En la tabla 48 y la figura 47, de la interrogante 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna, tenemos que el 83.33% respondieron mucho, con el 5.56% respondieron, regular o algo y poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

ii) **Resultado de la interrogante 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones**

**Tabla 49**

*Información de la interrogante 35: La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 5          | 27,8       |
|        | Mucho          | 10         | 55,6       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.**

*Figura 48* Porcentaje de la interrogante 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones

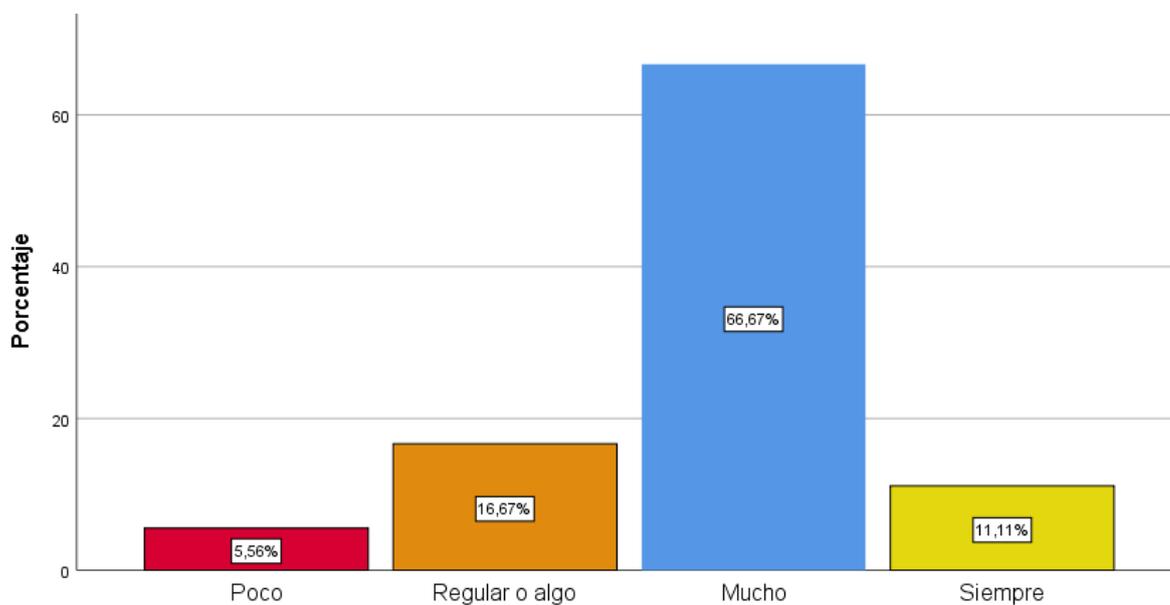
En la Tabla 49 y la Figura 48, de la interrogante 35 sobre si la a remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, tenemos que el 55.56% respondieron mucho; con el 27.78% regular o algo, con un 11.11% responden siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**jj) Resultado de la interrogante 36. La empresa promueve el desarrollo del personal**

**Tabla 50**

*Información de la interrogante 36: La empresa promueve el desarrollo del personal*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**36. La empresa promueve el desarrollo del personal.**

*Figura 49* Porcentaje de la interrogante 36. La empresa promueve el desarrollo del personal

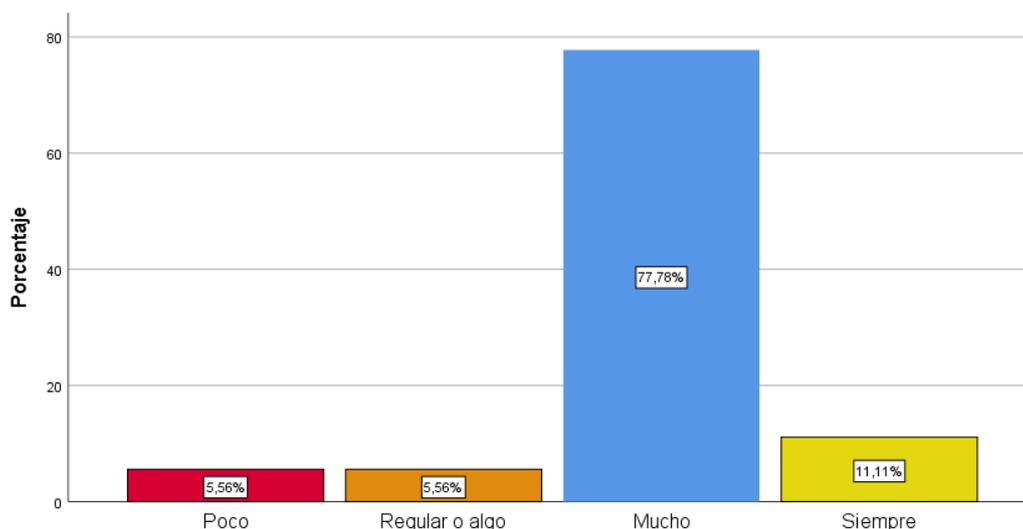
En la Tabla 50 y la Figura 49, de la interrogante 36 sobre si la empresa promueve el desarrollo del personal, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 16.67% regular o algo, con un 11.11% respondieron siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**kk) Resultado de la interrogante 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal**

**Tabla 51**

*Información de la interrogante 37: Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 14         | 77,8       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.**

*Figura 50* Porcentaje de la interrogante 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.

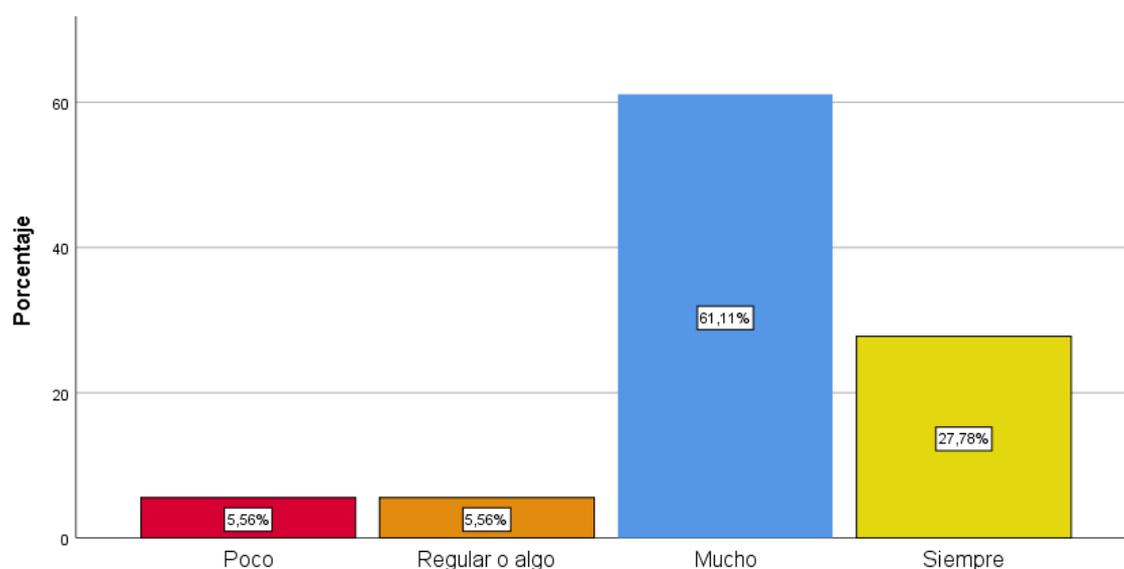
En la Tabla 51 y la Figura 50 de la interrogante 37 sobre si los productos y/o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal tenemos que el 77.78 % respondieron mucho; con el 11.11 % respondieron siempre y con un 5.56% respondieron como poco, regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**II) Resultado de la interrogante 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos**

**Tabla 52**

*Información de la interrogante 38: Los objetivos del trabajo están claramente definidos*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 5          | 27,8       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.**

*Figura 51* Porcentaje de la interrogante 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos

En la Tabla 52 y la Figura 51, de la interrogante 38 sobre si los objetivos del trabajo están claramente definidos, tenemos que el 61.11% respondieron mucho; con el 27.78% respondieron siempre, con un 5.56%, responden regular o algo y poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

mm) **Resultado de la interrogante 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen**

**Tabla 53**

*Información de la interrogante 39: El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen*

|        |             | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------|------------|------------|
| Válido | Poco        | 1          | 5,6        |
|        | Mucho       | 16         | 88,9       |
|        | Siempr<br>e | 1          | 5,6        |
|        | Total       | 18         | 100,0      |



*Figura 52* Porcentaje de la interrogante 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen

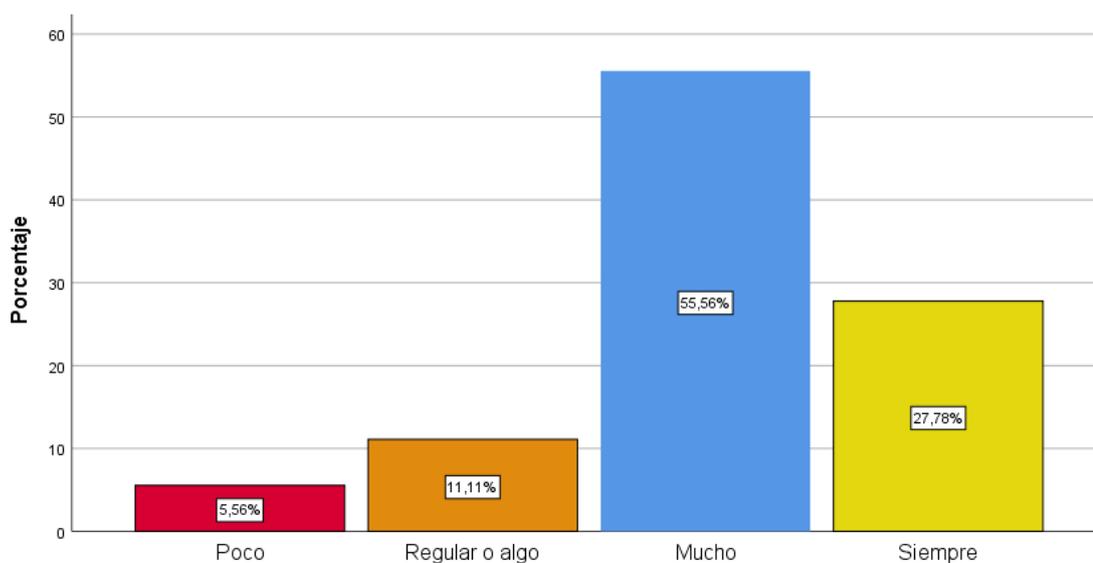
En la Tabla 53 y la Figura 52, de la interrogante 39 sobre si el Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen, tenemos que el 88.89% respondieron mucho y con un 5.56% respondieron siempre y poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

nn) **Resultado de la interrogante 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución**

**Tabla 54**

*Información de la interrogante 40: Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 10         | 55,6       |
|        | Siempre        | 5          | 27,8       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.**

*Figura 53* Porcentaje de la interrogante 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución

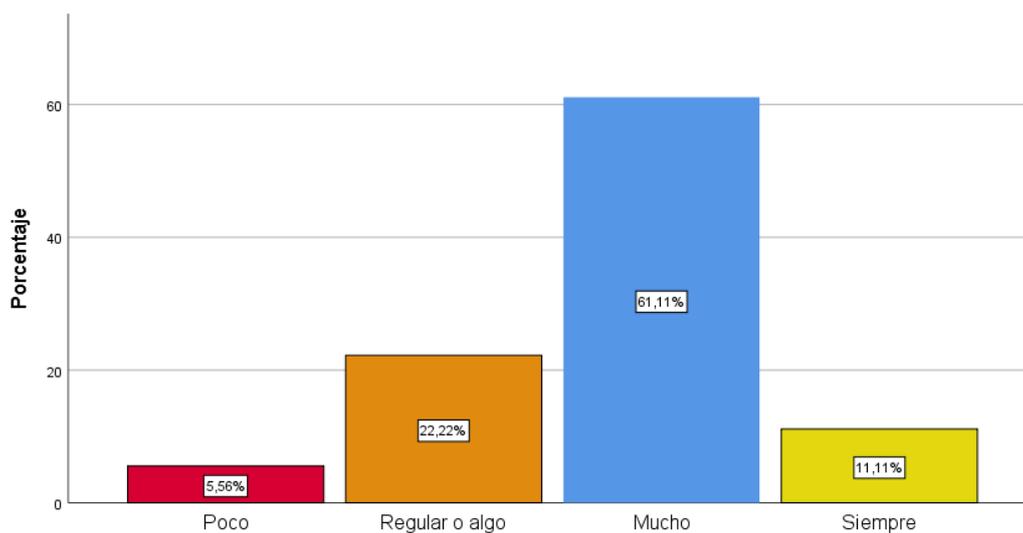
En la Tabla 54 y la Figura 53, de la interrogante 40 sobre si los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución, tenemos que el 55.56% respondieron mucho; con el 27.78% respondieron siempre y con un 11.11% responden regular o algo y con el 5.56% respondieron poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

oo) **Resultado de la interrogante 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras**

**Tabla 55**

*Información de la interrogante 41: Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 4          | 22,2       |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.**

*Figura 54* Porcentaje de la interrogante 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras

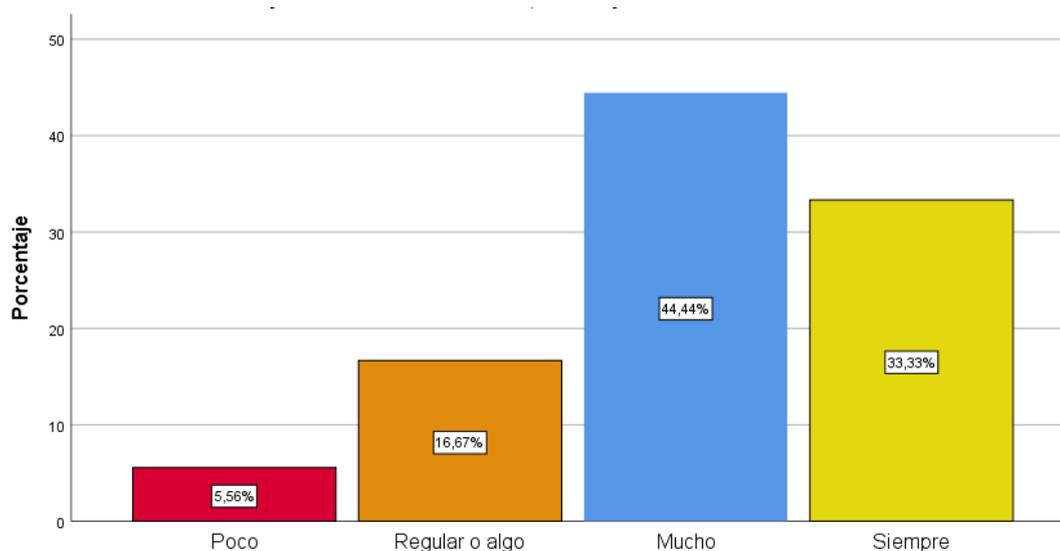
En la Tabla 55 y la Figura 54, de la interrogante 41 sobre si se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras, tenemos que el 61.11% respondieron mucho; con el 22.22% regular o algo, con el 11.11% respondieron siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

pp) **Resultado de la interrogante 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución**

**Tabla 56**

*Información de la interrogante 42: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 8          | 44,4       |
|        | Siempre        | 6          | 33,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.**

*Figura 55* Porcentaje de la interrogante 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución

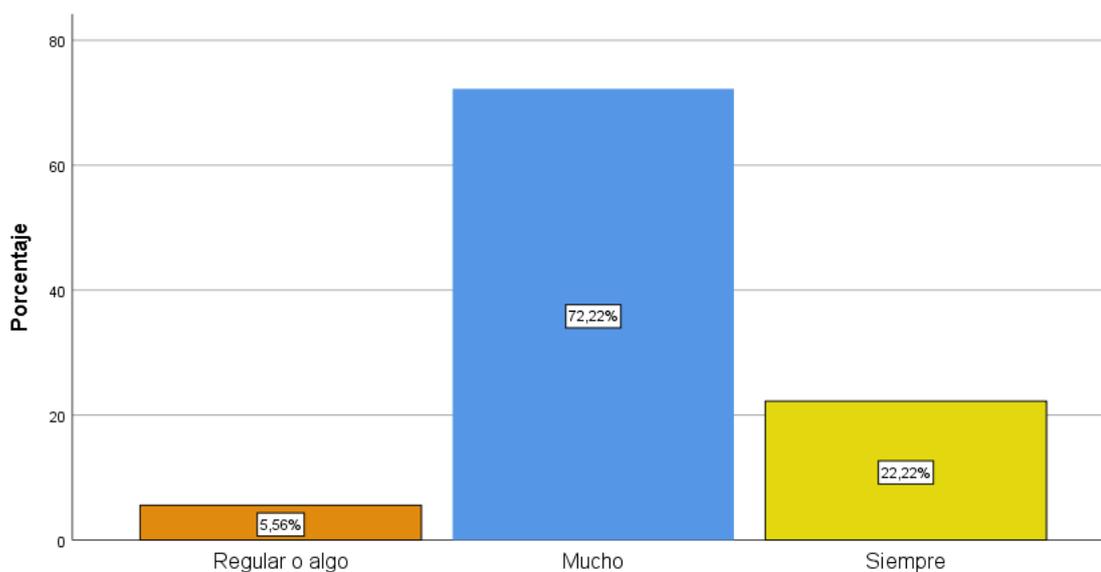
En la Tabla 56 y la Figura 55 de la interrogante 42 sobre si hay clara definición de visión, misión y valores en la institución, tenemos que el 44.44% respondieron mucho, con el 33.33% siempre, con un 16.67% respondieron regular o algo y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

qq) **Resultado de la interrogante 43. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución**

**Tabla 57**

*Información de la interrogante 43: Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 1          | 5,6        |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.**

*Figura 56* Porcentaje de la interrogante 43. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución

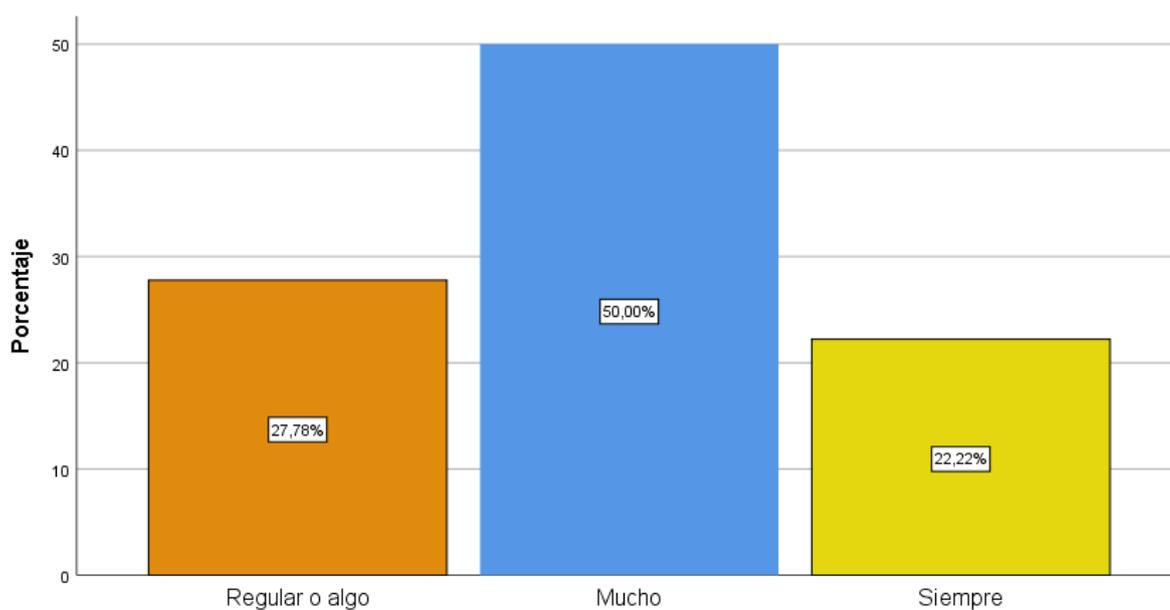
En la Tabla 57 y la Figura 56, de la interrogante 43 sobre si hay clara definición de visión, misión y valores en la institución, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 22.22% respondieron siempre y con un 5.56% respondieron regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

rr) **Resultado de la interrogante 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.**

**Tabla 58**

*Información de la interrogante 44: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 5          | 27,8       |
|        | Mucho          | 9          | 50,0       |
|        | Siempre        | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.**

*Figura 57* Porcentaje de la interrogante 43. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.

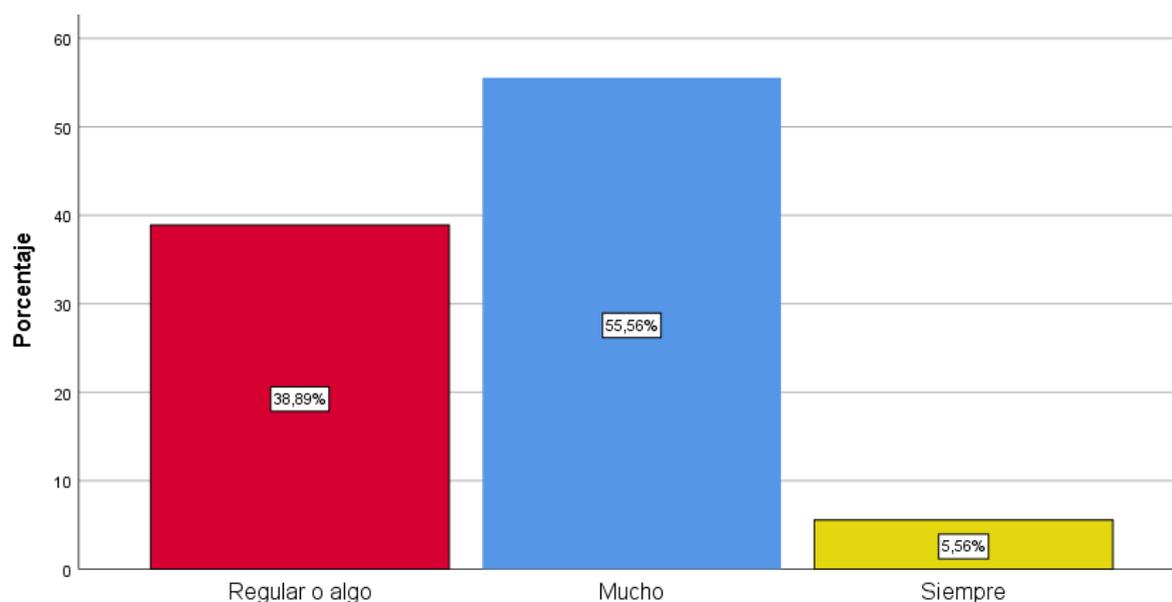
En la Tabla 58 y la Figura 57, de la interrogante 43 sobre si existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas, tenemos que el 50% respondieron mucho; con el 22.22% siempre y responden 27.78% como regular o algo. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

ss) **Resultado de la interrogante 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo**

**Tabla 59**

*Información de la interrogante 45: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 7          | 38,9       |
|        | Mucho          | 10         | 55,6       |
|        | Siempre        | 1          | 5,6        |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.**

*Figura 58* Porcentaje de la interrogante 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

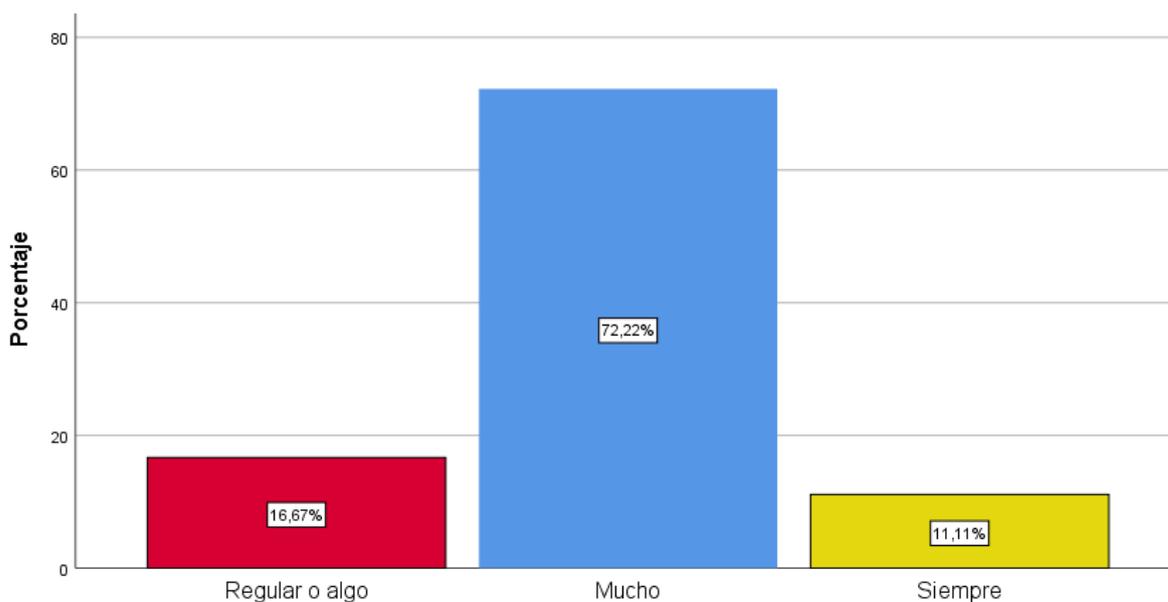
En la Tabla 59 y la Figura 58, de la interrogante 45 sobre si se dispone de tecnología que facilite el trabajo, tenemos que el 55.56% respondieron mucho, con el 38.89% regular o algo y con un 5.56% siempre. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

tt) **Resultado de la interrogante 46. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo**

**Tabla 60**

Información de la interrogante 46: Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**46. Se reconocen los logros en el trabajo.**

*Figura 59* Porcentaje de la interrogante 46. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo

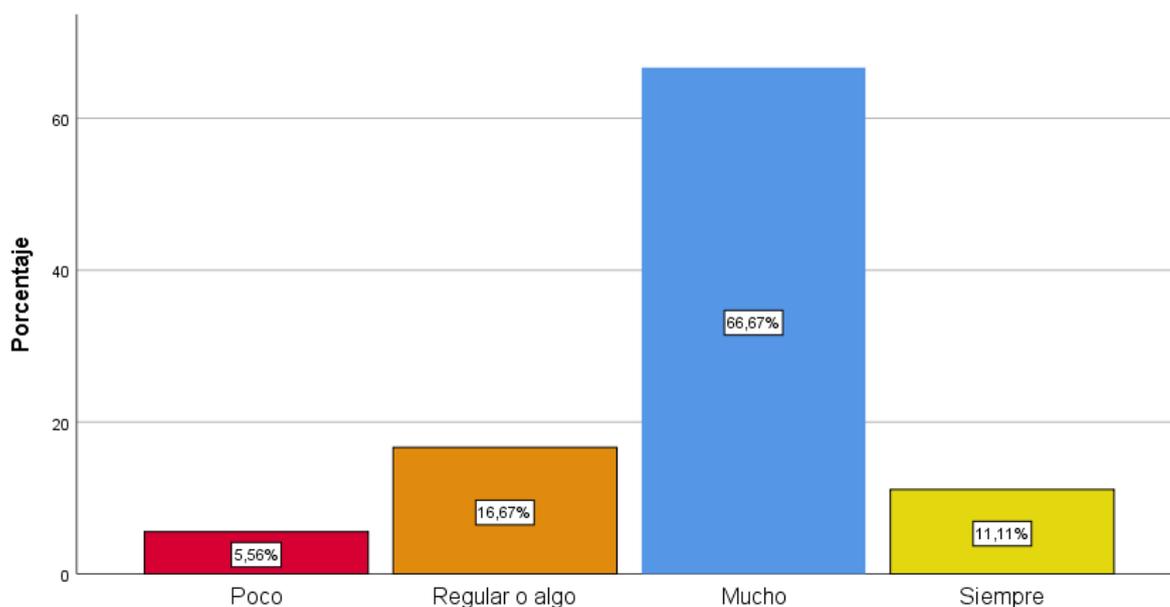
En la Tabla 60 y la Figura 59, de la interrogante 46 sobre si se dispone de tecnología que facilite el trabajo, tenemos que el 72.22% respondieron mucho; con el 16.67% respondieron regular o algo y con un 11.11% respondieron siempre. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

**uu) Resultado de la interrogante 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral**

**Tabla 61**

*Información de la interrogante 47: La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 12         | 66,7       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral**

*Figura 60* Porcentaje de la interrogante 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

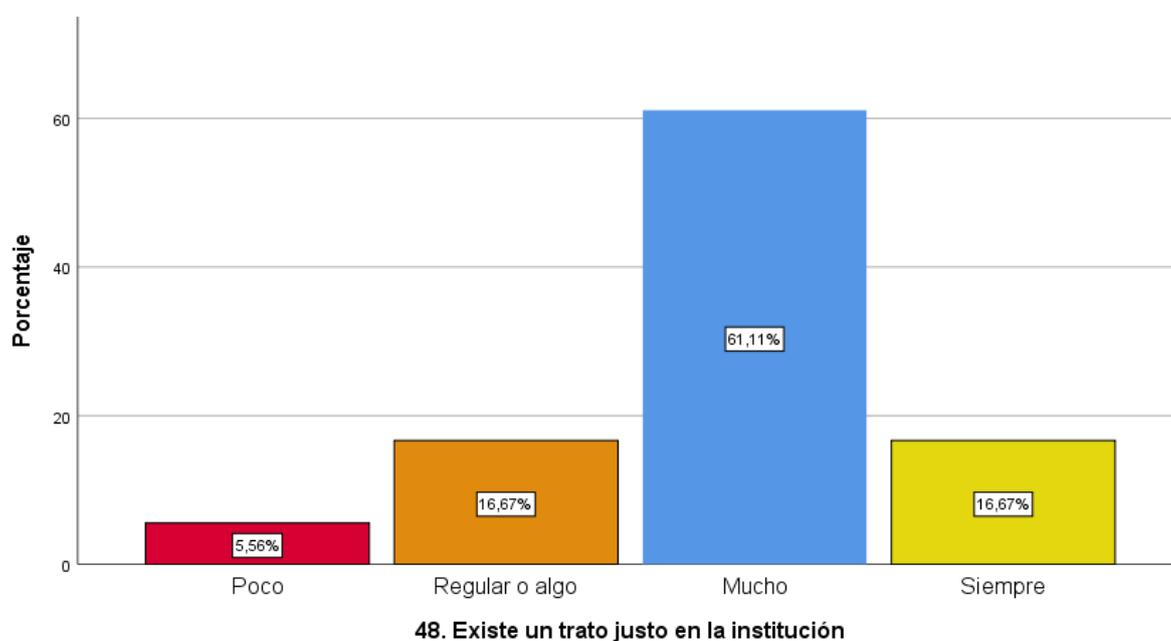
En la Tabla 61 y la Figura 60, de la interrogante 47 sobre si la organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, tenemos que el 66.67% respondieron mucho; con el 16.67% regular o algo, con 11.11% respondieron siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta Mucho la que tiene mayor preferencia.

vv) **Resultado de la interrogante 48. Existe un trato justo en la institución**

**Tabla 62**

*Información de la interrogante 48: Existe un trato justo en la institución*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 3          | 16,7       |
|        | Mucho          | 11         | 61,1       |
|        | Siempre        | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 61* Porcentaje de la interrogante 48. Existe un trato justo en la institución

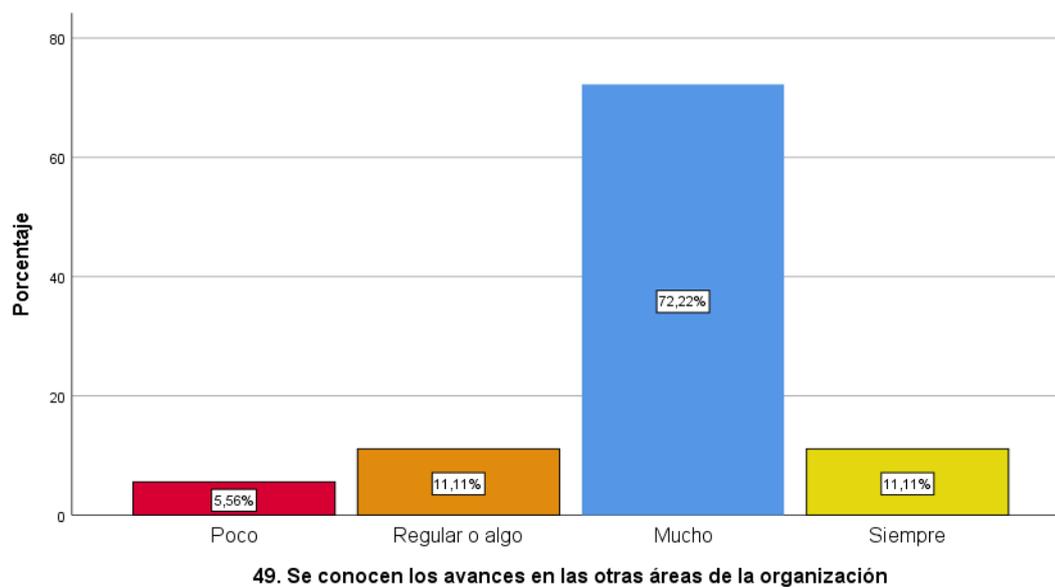
En la Tabla 62 y la Figura 61, de la interrogante 48 sobre si existe un trato justo en la institución, tenemos que el 61.11% respondieron mucho; con el 16.67% respondieron regular o algo y siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**ww) Resultado de la interrogante 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización**

**Tabla 63**

*Información de la interrogante 49: Se conocen los avances en las otras áreas de la organización*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 2          | 11,1       |
|        | Mucho          | 13         | 72,2       |
|        | Siempre        | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 62* Porcentaje de la interrogante 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización

En la tabla 63 y la figura 62, de la interrogante 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización, tenemos que el 72.22% respondieron mucho, con el 11.11%

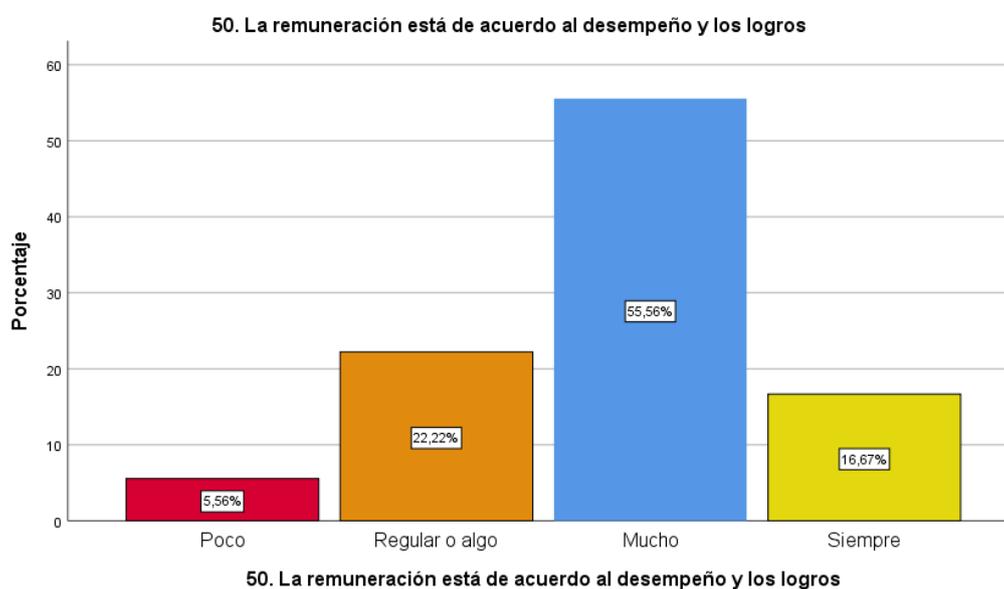
respondieron regular o algo y como también siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**xx) Resultado de la interrogante 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros**

**Tabla 64**

*Información de la interrogante 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | Poco           | 1          | 5,6        |
|        | Regular o algo | 4          | 22,2       |
|        | Mucho          | 10         | 55,6       |
|        | Siempre        | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**Figura 63** Porcentaje de la interrogante 50: La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros

En la tabla 64 y la figura 63, de la interrogante 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros, tenemos que el 55% respondieron mucho, con el 22.22% responden

regular o algo, con el 16.67% tenemos siempre y con un 5.56% poco. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

#### 5.2.4. Variable satisfacción laboral

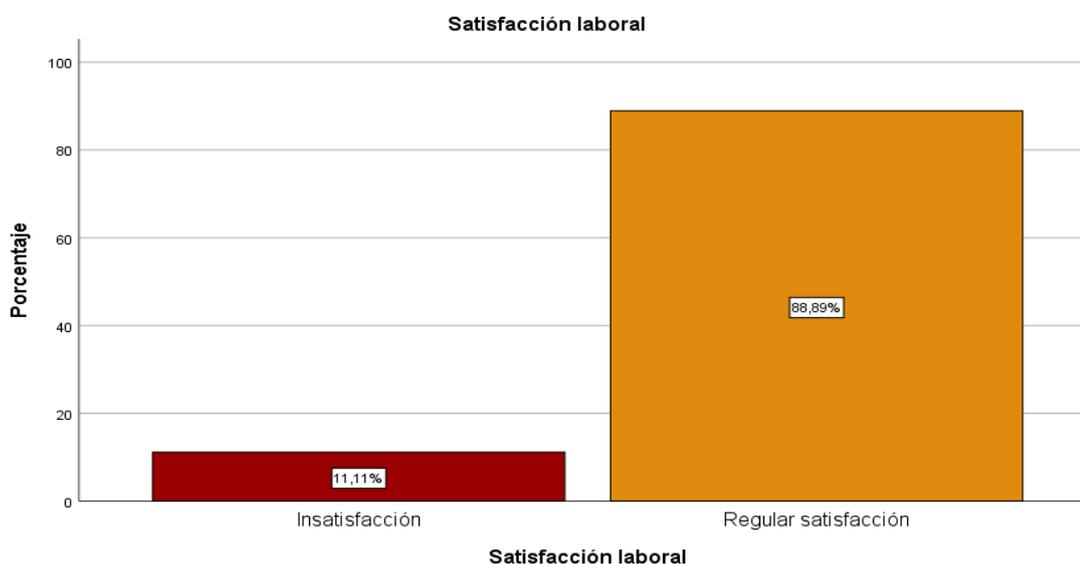
Describir el nivel de satisfacción laboral en los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo.

##### a) Datos de la variable satisfacción laboral

**Tabla 65**

*Información de la variable satisfacción laboral*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Insatisfacción       | 2          | 11,1       |
|        | Regular satisfacción | 16         | 88,9       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura 64* Porcentaje de la variable satisfacción laboral

En la tabla 65 y la figura 64, resulta la ejecución del cuestionario; se observó que el 88.9%, es decir, 16 son los trabajadores que tienen regular satisfacción y el 11.1% es

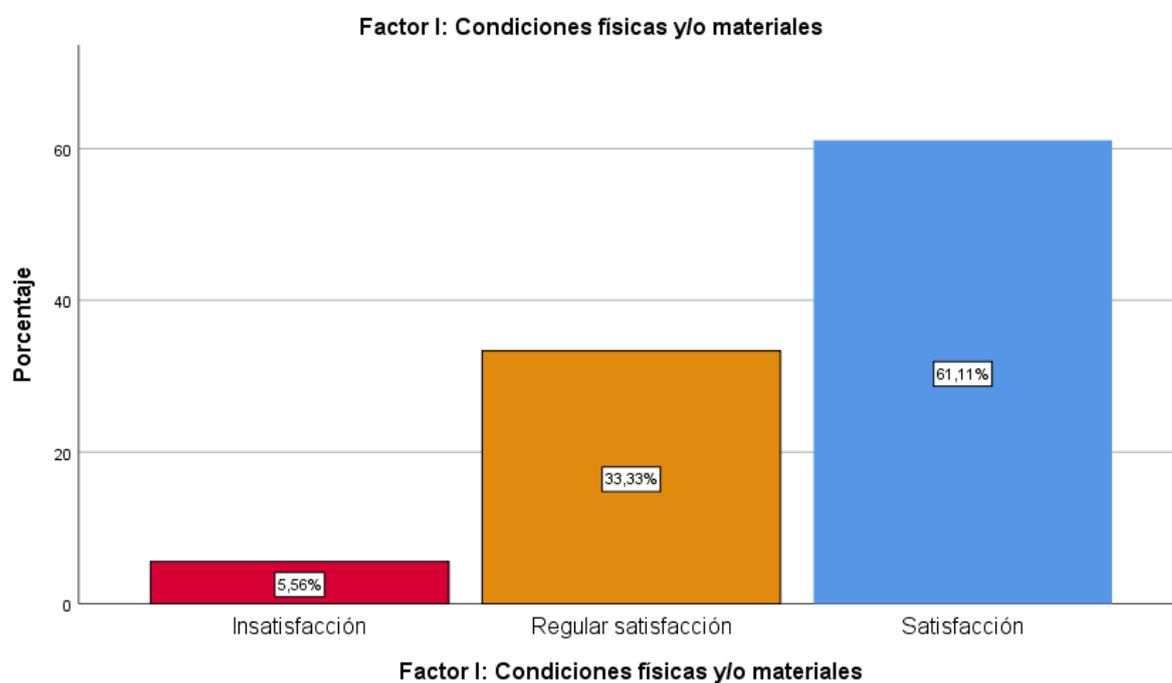
insatisfacción. Asimismo, nos da a entender que más de la mitad de la variable satisfacción laboral corresponde a satisfacción en los trabajadores.

**b) Datos de la dimensión factor 1: condiciones físicas y/o materiales**

**Tabla 66**

*Información de la dimensión Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Insatisfacción       | 1          | 5,6        |
|        | Regular satisfacción | 6          | 33,3       |
|        | Satisfacción         | 11         | 61,1       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura 65* Porcentaje de la dimensión. Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales

En la tabla 66 y la figura 65, Factor 1: Condiciones físicas y/o materiales, se observó que el 61.1% es decir, 11 trabajadores son de satisfacción; el 33.3% es regular satisfacción y

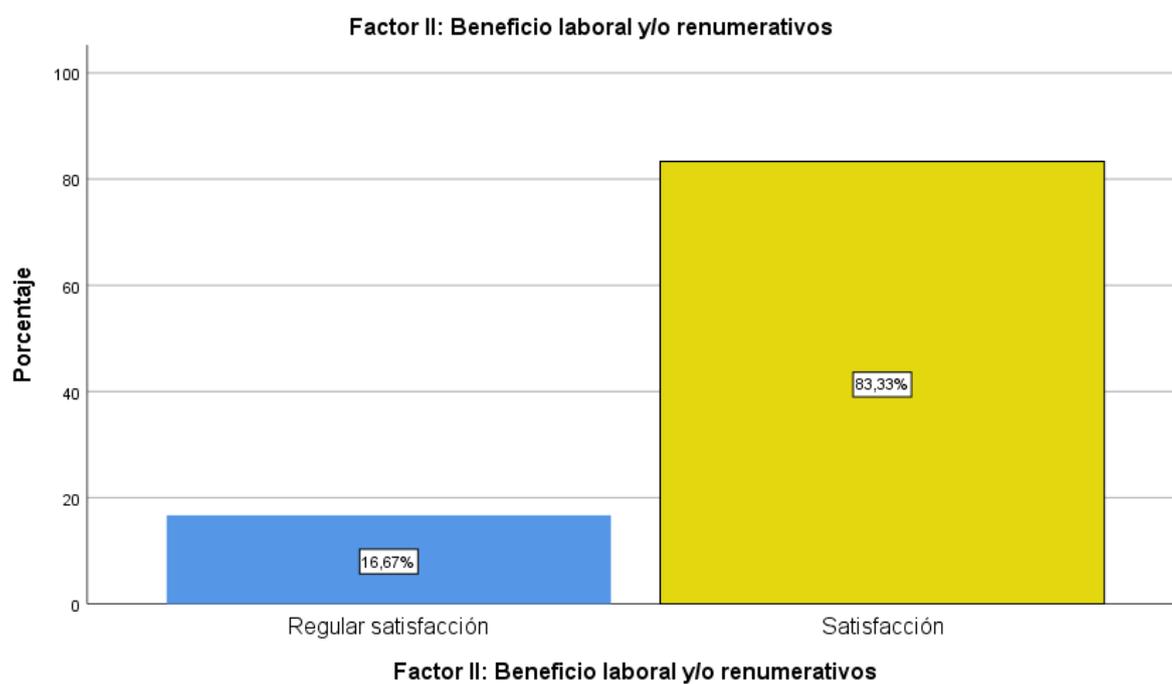
el 5.6% es de insatisfacción. Asimismo, que la mitad del factor 1 condiciones físicas y/o materiales se observa satisfacción en los trabajadores.

c) Datos de la dimensión Factor 2: Beneficio laboral y/o remunerativos

**Tabla 67**

*Información de la dimensión Factor 2: Beneficio laboral y/o remunerativos*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Regular satisfacción | 3          | 16,7       |
|        | Satisfacción         | 15         | 83,3       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura 66* Porcentaje de la dimensión Factor 2: Beneficio laboral y/o remunerativos

En la tabla 67 y la figura 66, Factor 2: Beneficios laborales y/o remunerativo, se observó que el 83.3%, es decir, 15 trabajadores son de satisfacción y el 16.7% es de regular satisfacción.

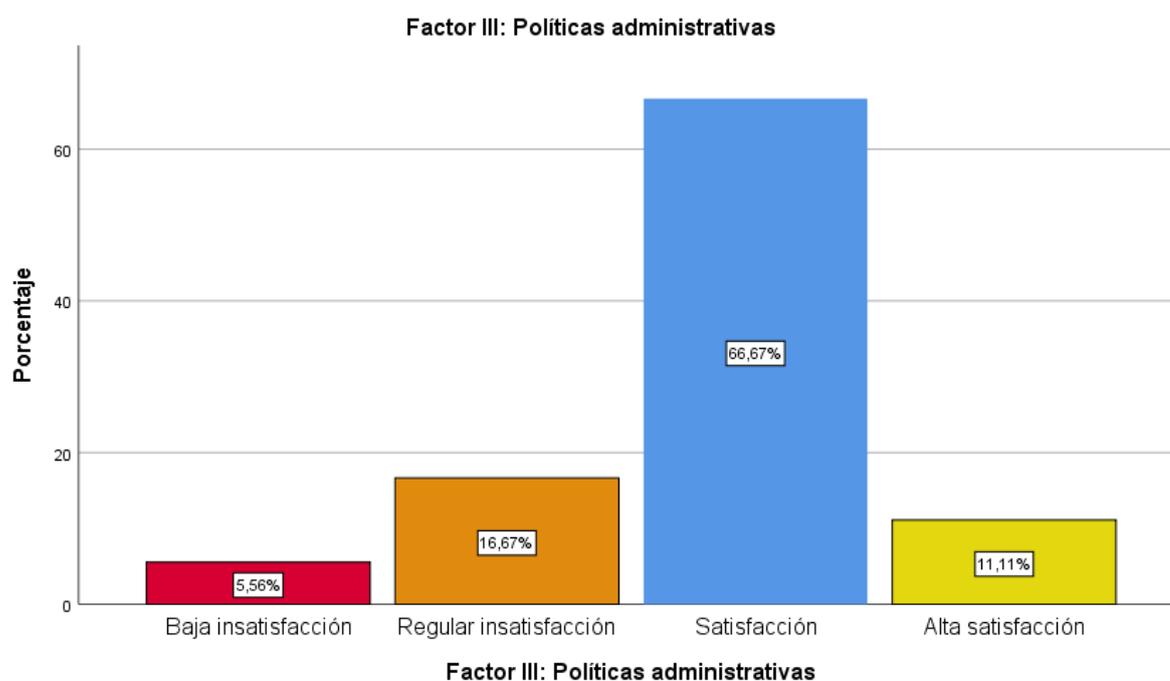
Por lo tanto, nos indica que existe más de la mitad del factor 2 beneficios laborales y/o remunerativo corresponde a satisfacción en los colaboradores.

**d) Datos de la dimensión Factor 3: Políticas administrativas**

**Tabla 68**

*Información de la dimensión Factor 3: Políticas administrativas*

|        |                        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Baja insatisfacción    | 1          | 5,6        |
|        | Regular insatisfacción | 3          | 16,7       |
|        | Satisfacción           | 12         | 66,7       |
|        | Alta satisfacción      | 2          | 11,1       |
|        | Total                  | 18         | 100,0      |



*Figura 67* Porcentaje de la dimensión Factor 3: Políticas administrativas

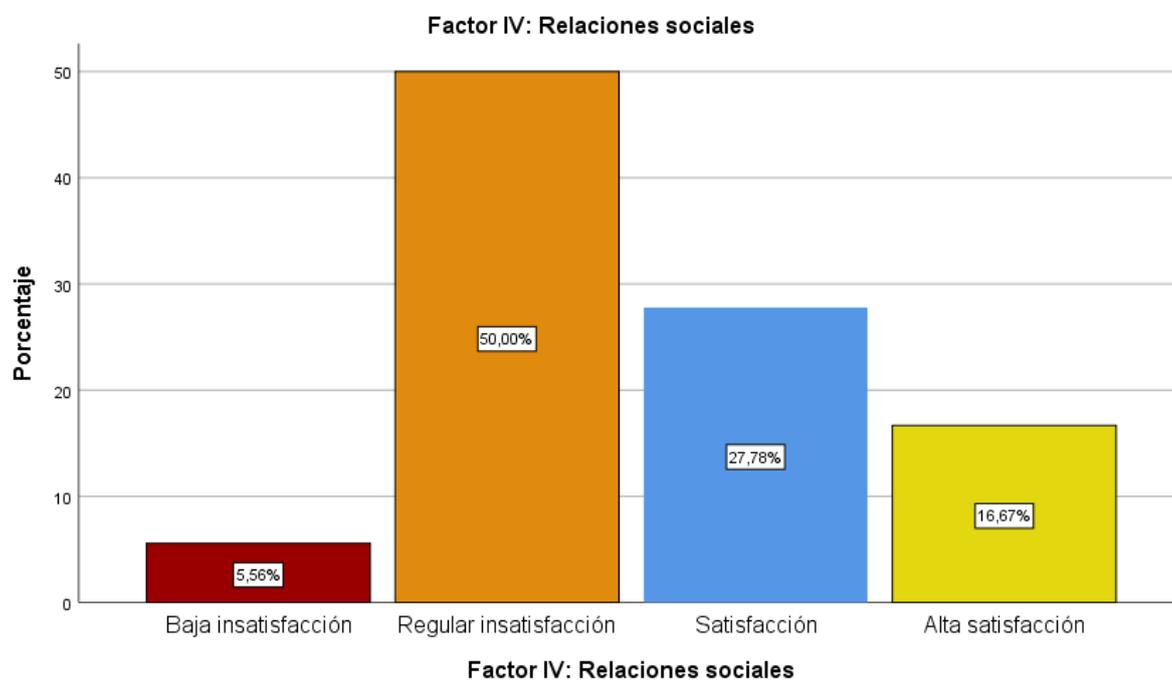
En la tabla 68 y la figura 67, Factor 3: Políticas administrativas, es decir, 12 trabajadores son de satisfacción, el 16.7% es de regular satisfacción, el 11.1% son de alta satisfacción y el 5.6% es de baja insatisfacción. Asimismo, existe más del 50% del factor 3 políticas administrativas que están satisfechos.

e) Datos de la dimensión Factor 4: Relaciones sociales

**Tabla 69**

*Información de la dimensión Factor 4: Relaciones sociales*

|        |                        | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------|------------|------------|
| Válido | Baja insatisfacción    | 1          | 5,6        |
|        | Regular insatisfacción | 9          | 50,0       |
|        | Satisfacción           | 5          | 27,8       |
|        | Alta satisfacción      | 3          | 16,7       |
|        | Total                  | 18         | 100,0      |



*Figura 68* Porcentaje de la dimensión Factor 4: Relaciones sociales

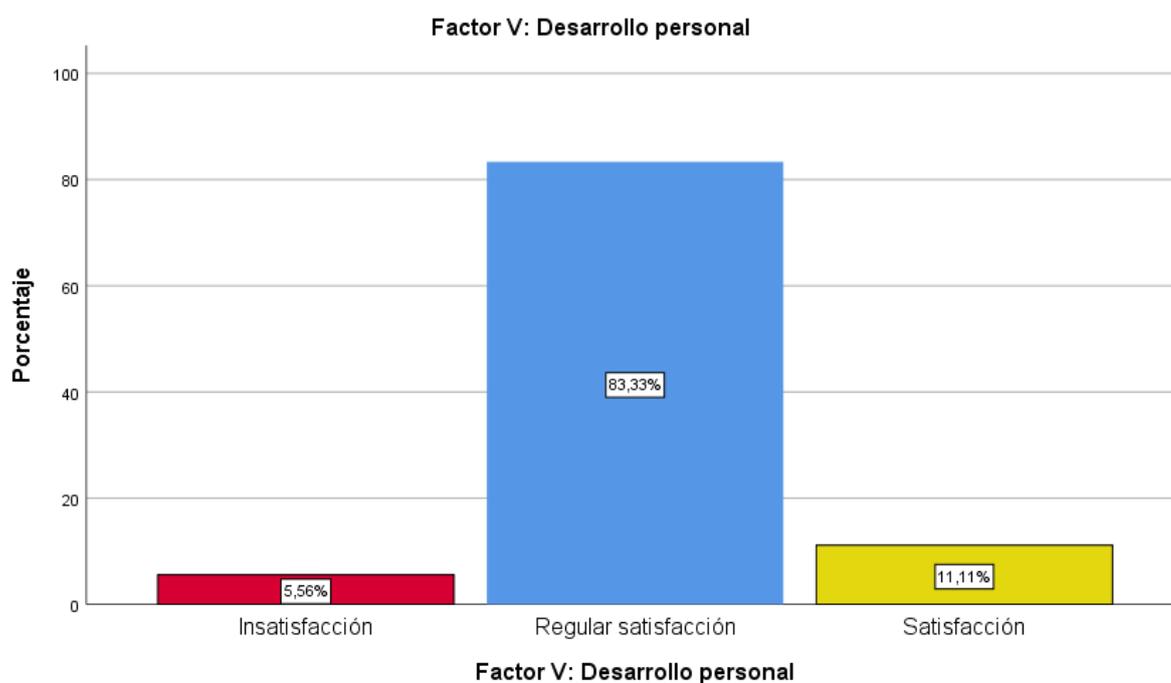
En la tabla 69 y la figura 68, Factor 4: Relaciones sociales. Se observó que el 50.0%, es decir, 9 trabajadores son de regular satisfacción, el 27.8% son de satisfacción, el 16.7% están en alta satisfacción y el 5.6% es de baja insatisfacción. Es por ello, que nos indica que hay más del 50% del factor 4 relaciones sociales que nos indica mayor satisfacción en los trabajadores.

f) Datos de la dimensión Factor 5: Desarrollo personal

**Tabla 70**

*Información de la dimensión Factor 5: Desarrollo personal autorrealización*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Insatisfacción       | 1          | 5,6        |
|        | Regular satisfacción | 15         | 83,3       |
|        | Satisfacción         | 2          | 11,1       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura69* Porcentaje de la dimensión Factor 5: Desarrollo personal

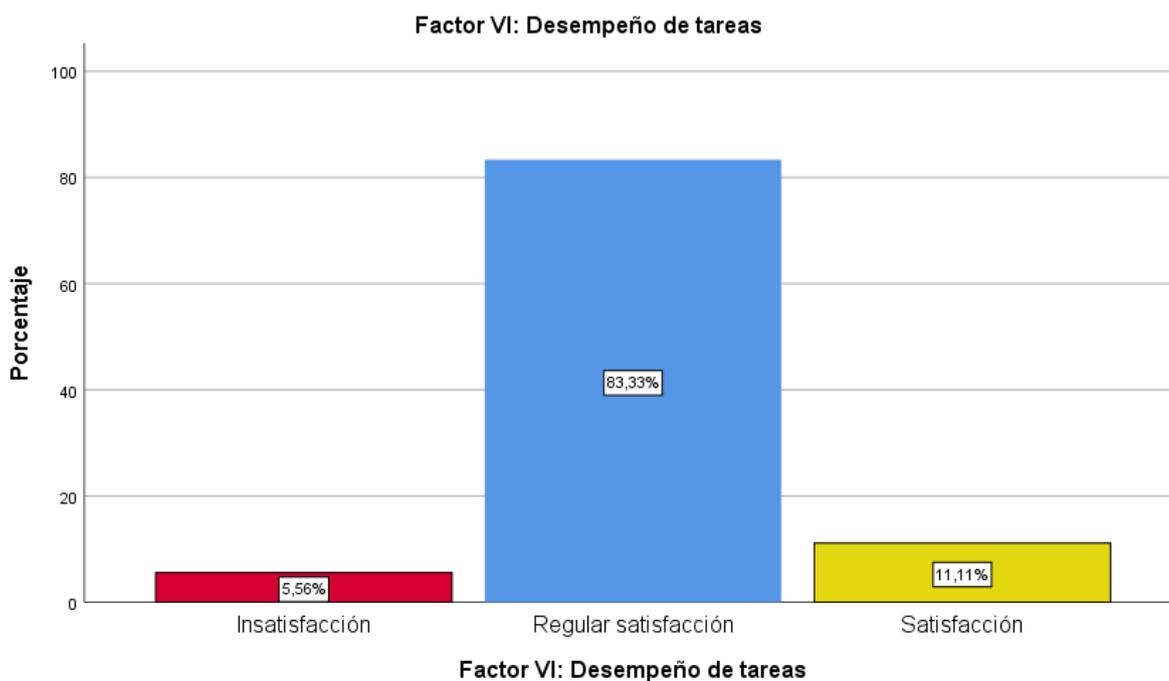
En la tabla 70 y la figura 69, Factor 5: Desarrollo personal. Se observó que el 83.3% de los encuestados, es decir, 15 trabajadores son de regular satisfacción, el 11.1% es de satisfacción y el 5.6% está con insatisfacción. Por lo tanto, existe más del 50% del factor 5 Desarrollo personal que nos indica mayor satisfacción en los trabajadores.

g) Datos de la dimensión Factor 6: Desempeño de tareas

**Tabla 71**

*Información de la dimensión Factor 6: Desempeño de tareas*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Insatisfacción       | 1          | 5,6        |
|        | Regular satisfacción | 15         | 83,3       |
|        | Satisfacción         | 2          | 11,1       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura 69* Porcentaje de la dimensión Factor 6: Desempeño de tareas

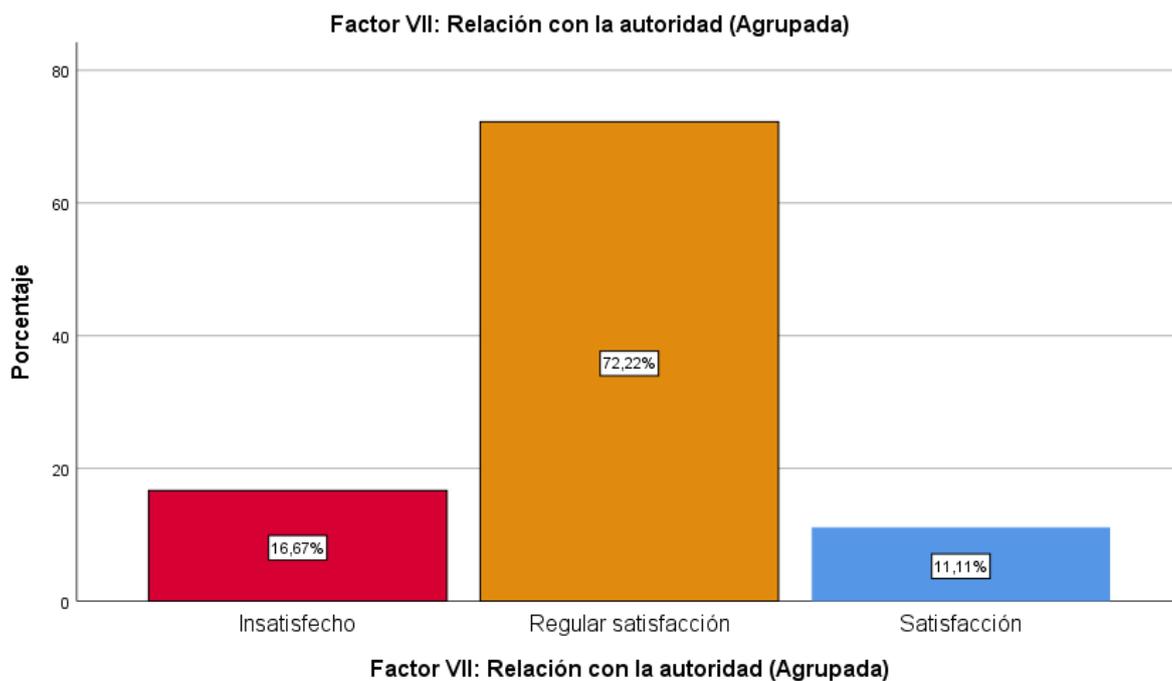
En la tabla 71 y la figura 70, f.- Factor 6: Desarrollo de tareas. Se observó que el 83.3% de los encuestados, es decir, 15 trabajadores son de regular satisfacción, el 11.1% son de satisfacción y el 5.6% es de insatisfacción. Por lo tanto, nos indica que más de la mitad del factor 6 Desarrollo de tareas es de regular satisfacción en los trabajadores.

#### h) Datos de la dimensión Factor 7: Relación con la autoridad

**Tabla 72**

*Información de la dimensión Factor 7: Relación con la autoridad*

|        |                      | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------------|------------|------------|
| Válido | Insatisfecho         | 3          | 16,7       |
|        | Regular satisfacción | 13         | 72,2       |
|        | Satisfacción         | 2          | 11,1       |
|        | Total                | 18         | 100,0      |



*Figura 70* Porcentaje de la dimensión Factor 7: Relación con la autoridad

En la tabla 62 y la figura 61, Factor 7: Relación con la autoridad. Se observó que el 72.2% de los trabajadores, es decir, 13 trabajadores son de regular satisfacción, el 16.7% es de insatisfacción y el 11.1% es de satisfacción. Por lo tanto, más del 50% del factor 7 Relación con la autoridad se de regular satisfacción en los trabajadores.

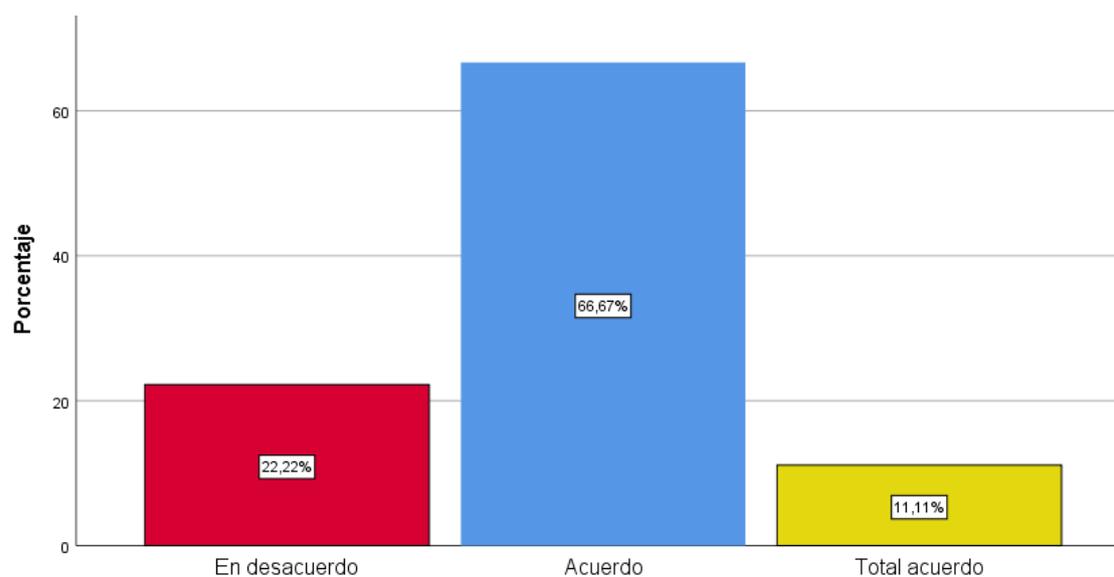
### 5.2.5. Presentación de las respuestas de las preguntas de la variable satisfacción laboral

#### a) Resultado de la interrogante P1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

**Tabla 73**

*Información de la interrogante P1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 4          | 22,2       |
|        | Acuerdo        | 12         | 66,7       |
|        | Total, acuerdo | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.**

*Figura 71* Porcentaje de la interrogante 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores

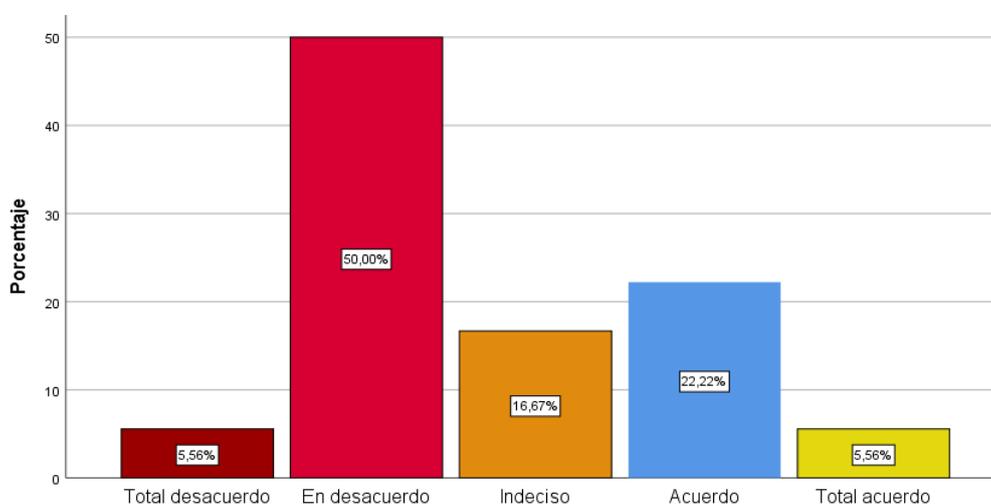
En la tabla 73 y la figura 72, de la interrogante 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores, tenemos que el 66.67% respondieron acuerdo, con el 22.22% respondieron en desacuerdo y el 11.11% Totalmente acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**b) Resultado de la interrogante P2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.**

**Tabla 74**

*Información de la interrogante 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 9          | 50,0       |
|        | Indeciso          | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo           | 4          | 22,2       |
|        | Total, acuerdo    | 1          | 5,6        |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.**

*Figura 72* Porcentaje de la interrogante 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.

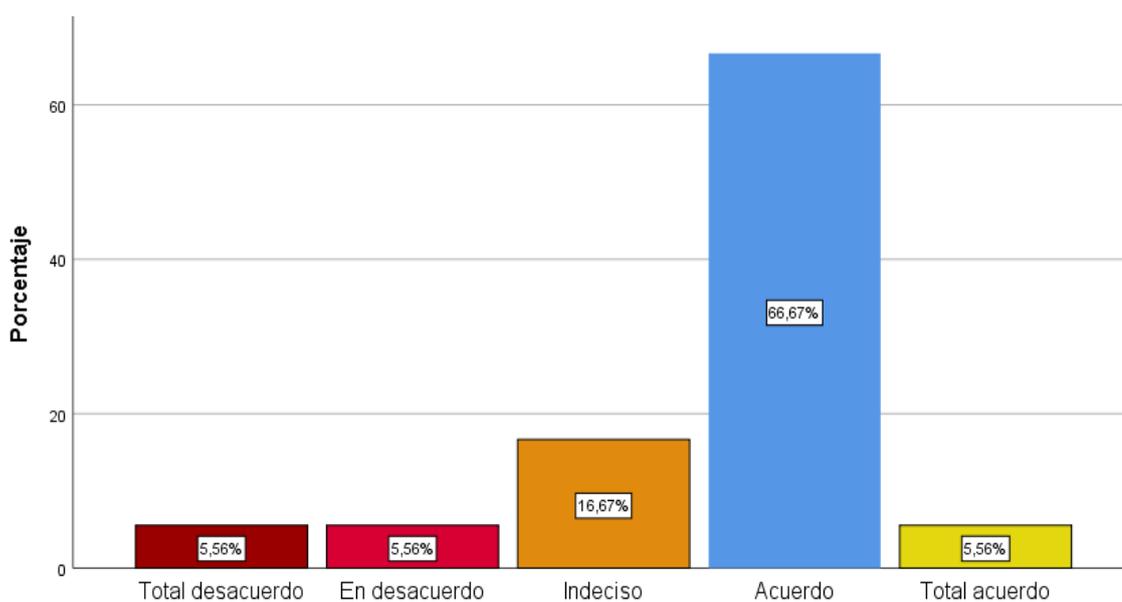
En la tabla 74 y la figura 73, de la interrogante 2, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo, con el 22.22% respondieron acuerdo, el 16.67% respondieron indeciso y con un 5.56% en total de desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**c) Resultado de la interrogante P3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones**

**Tabla 75**

*Información de la interrogante 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 1          | 5,6        |
|        | Indeciso          | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo           | 12         | 66,7       |
|        | Total, acuerdo    | 1          | 5,6        |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.**

*Figura 73* Porcentaje de la interrogante 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones

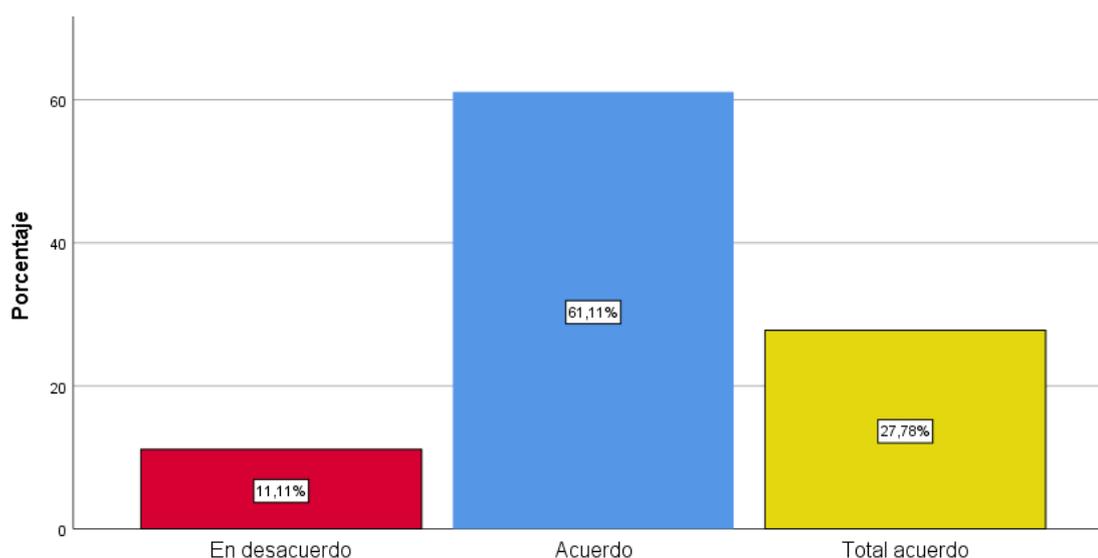
En la tabla 75 y la figura 74, de la interrogante P3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones, tenemos que el 66.67% respondieron acuerdo, con el 16.67% respondieron indeciso, el 5.56% respondieron total desacuerdo, en desacuerdo y total acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo que tiene mayor preferencia.

**d) Resultado de la interrogante P4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser**

**Tabla 76**

*Información de la interrogante 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo        | 11         | 61,1       |
|        | Total, acuerdo | 5          | 27,8       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser**

*Figura 74* Porcentaje de la interrogante 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser

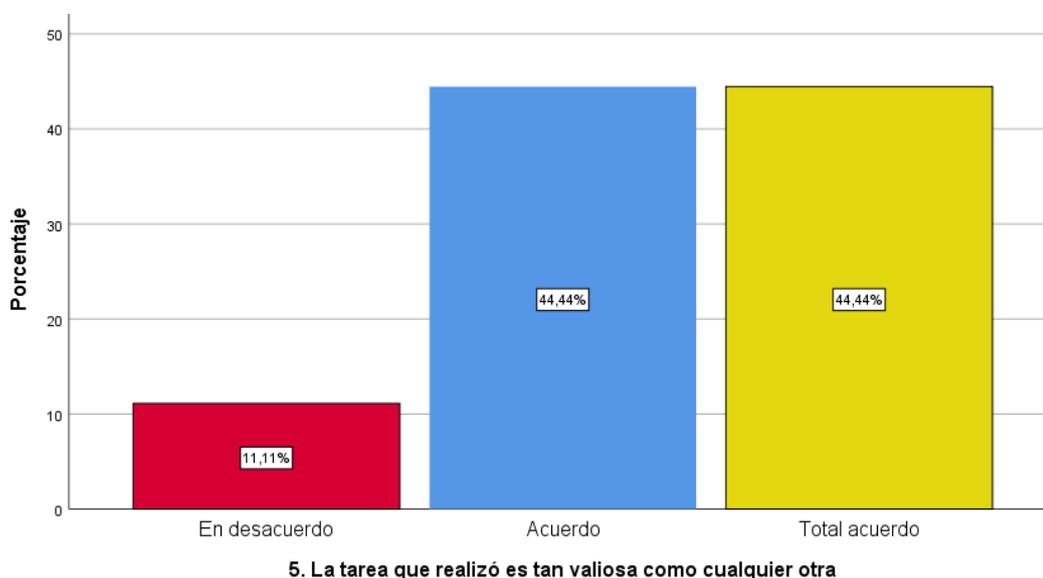
En la tabla 76 y la figura 75, de la interrogante P4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser, tenemos que el 61.11% respondieron en acuerdo, con el 27.78% respondieron total acuerdo y con un 11.11% en total en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**e) Resultado de la interrogante P5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra**

**Tabla 77**

*Información de la interrogante 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo        | 8          | 44,4       |
|        | Total, acuerdo | 8          | 44,4       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 75 Porcentaje de la interrogante 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra*

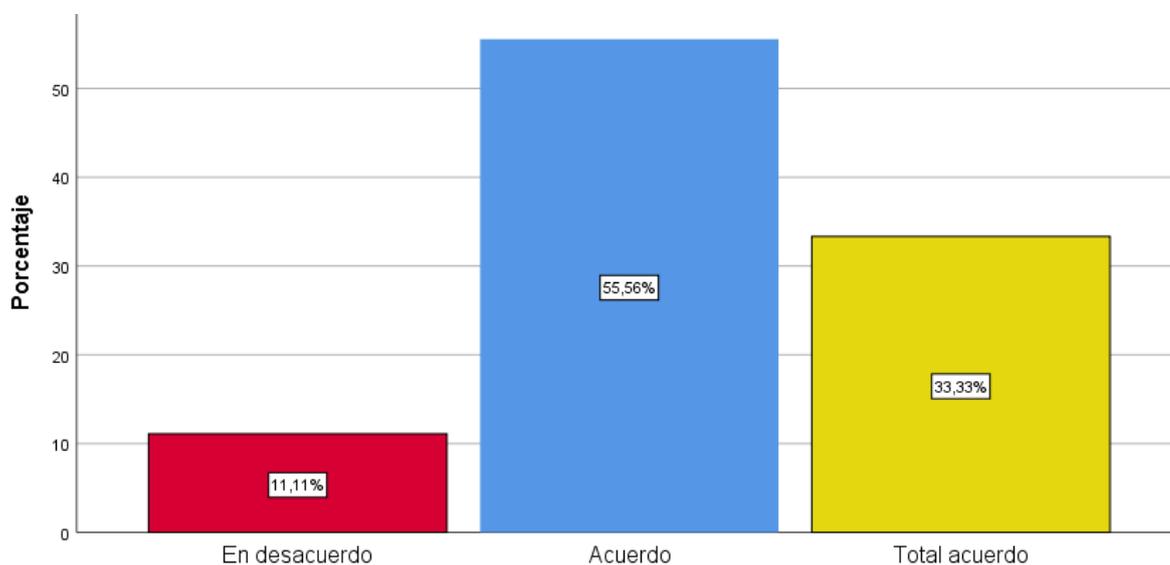
En la tabla 77 y la figura 76, de la interrogante 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra, tenemos que el 44.44 % respondieron en acuerdo y total acuerdo y con un 11.11% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo y total acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**f) Resultado de la interrogante P6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)**

**Tabla 78**

*Información de la interrogante 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo        | 10         | 55,6       |
|        | Total, acuerdo | 6          | 33,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)**

*Figura 76 Porcentaje de la interrogante 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).*

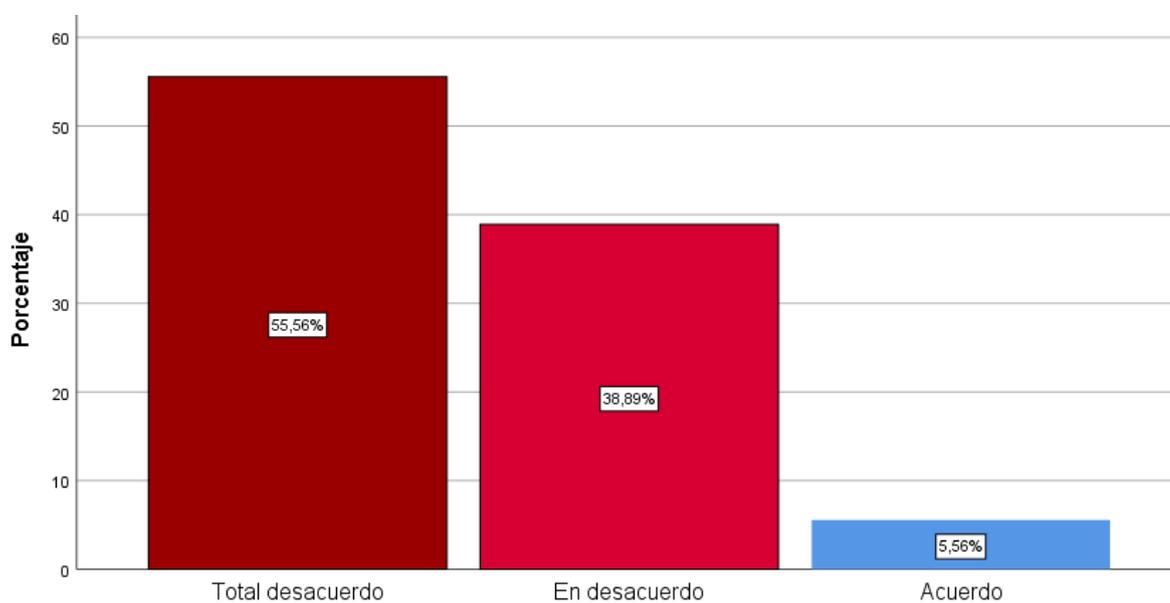
En la tabla 78 y la figura 77, de la interrogante 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s), tenemos que el 55.56% respondieron en acuerdo, con el 33.33% respondieron total acuerdo y con un 11.11% en desacuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**g) Resultado de la interrogante P7. Me siento mal con lo que hago.**

**Tabla 79**

*Información de la interrogante 7. Me siento mal con lo que hago.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 10         | 55,6       |
|        | En desacuerdo     | 7          | 38,9       |
|        | Acuerdo           | 1          | 5,6        |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**7. Me siento mal con lo que hago.**

*Figura 77 Porcentaje de la interrogante 7. Me siento mal con lo que hago.*

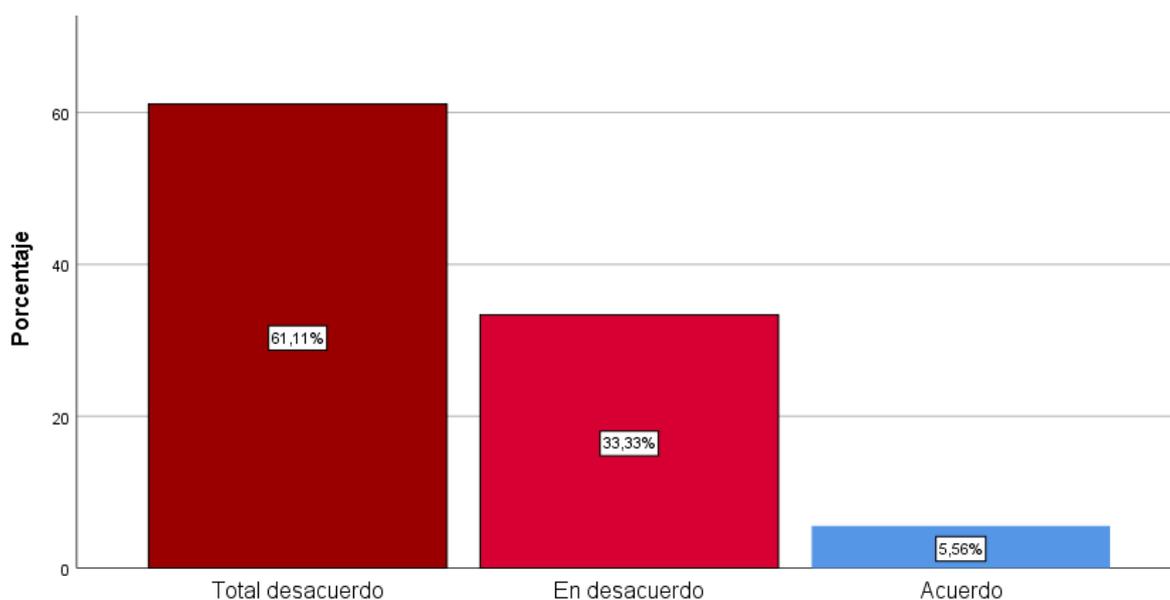
En la tabla 79 y la figura 78, de la interrogante 7. Me siento mal con lo que hago, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo, con el 55.56% respondieron total desacuerdo, el 38.89% respondieron en desacuerdo y con un 5.56% en acuerdo. Siendo la respuesta total desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

#### h) Resultado de la interrogante P8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato

**Tabla 80**

*Información de la interrogante 8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.*

|        |               | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------|------------|------------|
| Válido | Total,        | 11         | 61,1       |
|        | desacuerdo    |            |            |
|        | En desacuerdo | 6          | 33,3       |
|        | Acuerdo       | 1          | 5,6        |
| Total  |               | 18         | 100,0      |



**8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato.**

*Figura 78* Porcentaje de la interrogante 8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato

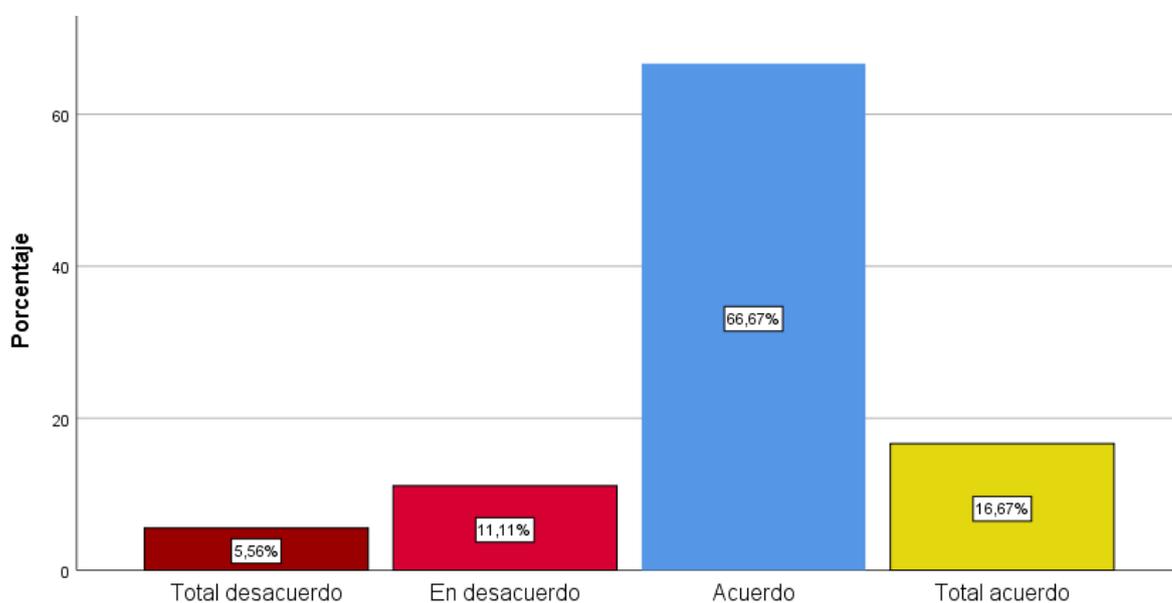
En la tabla 80 y la figura 79, de la interrogante 8. Siento que recibo de parte de la empresa maltrato, tenemos que el 61.11% respondieron en total desacuerdo, con el 33.33 % respondieron desacuerdo y con un 5.56% en acuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta total desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**i) Resultado de la interrogante P9. Me agradan trabajar con mis compañeros.**

**Tabla 81**

*Información de la interrogante 9. Me agradan trabajar con mis compañeros.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo           | 12         | 66,7       |
|        | Total, acuerdo    | 3          | 16,7       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**9. Me agradan trabajar con mis compañeros.**

*Figura 79* Porcentaje de la interrogante 9. Me agradan trabajar con mis compañeros.

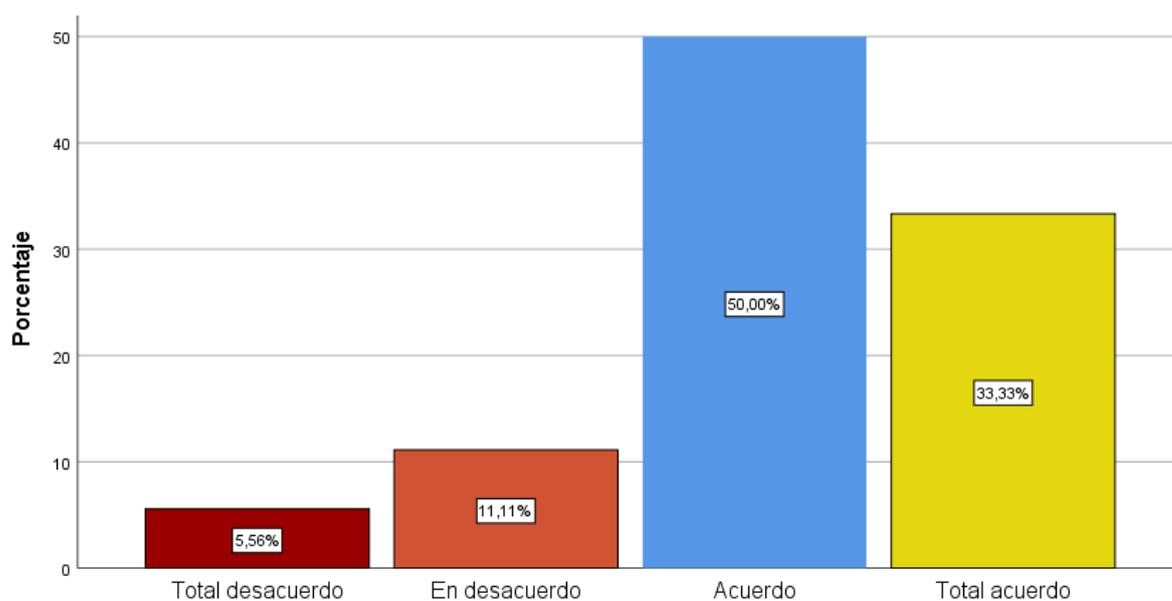
En la tabla 79 y la figura 80, de la interrogante 9. Me agradan trabajar con mis compañeros, tenemos que el 66.67% respondieron en acuerdo, con el 16.67% respondieron acuerdo, el 11.11% respondieron en desacuerdo y con un 5.56% en total desacuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**j) Resultado de la interrogante P10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente**

**Tabla 82**

*Información de la interrogante 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo           | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo    | 6          | 33,3       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**10.Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.**

*Figura 80* Porcentaje de la interrogante 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.

En la tabla 80 y la figura 81, de la interrogante 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente, tenemos que el 50.00% respondieron en acuerdo, con el 33.33% respondieron total acuerdo, el 11.11% respondieron en desacuerdo y con un 5.56% en total de desacuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

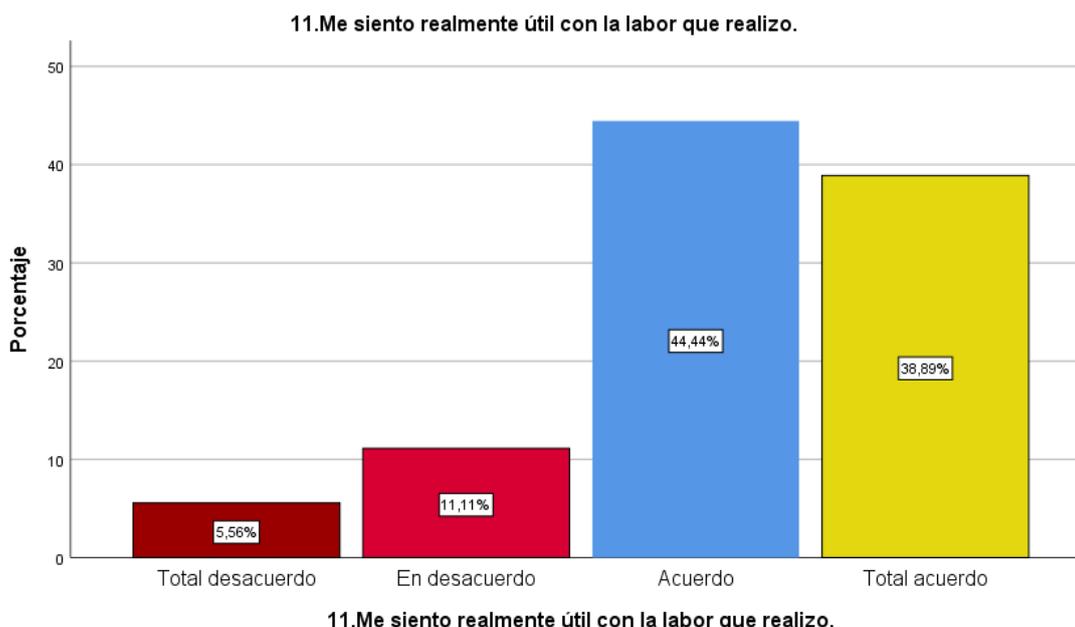
**k) Resultado de la interrogante P11. Me siento realmente útil con la labor que realizo**

**Tabla 83**

*Información de la interrogante 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo           | 8          | 44,4       |
|        | Total, acuerdo    | 7          | 38,9       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |

*Figura 81* Porcentaje de la interrogante 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.



En la tabla 83 y la figura 82, de la interrogante 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo, tenemos que el 44.44% respondieron en acuerdo, con el 38.89% respondieron total

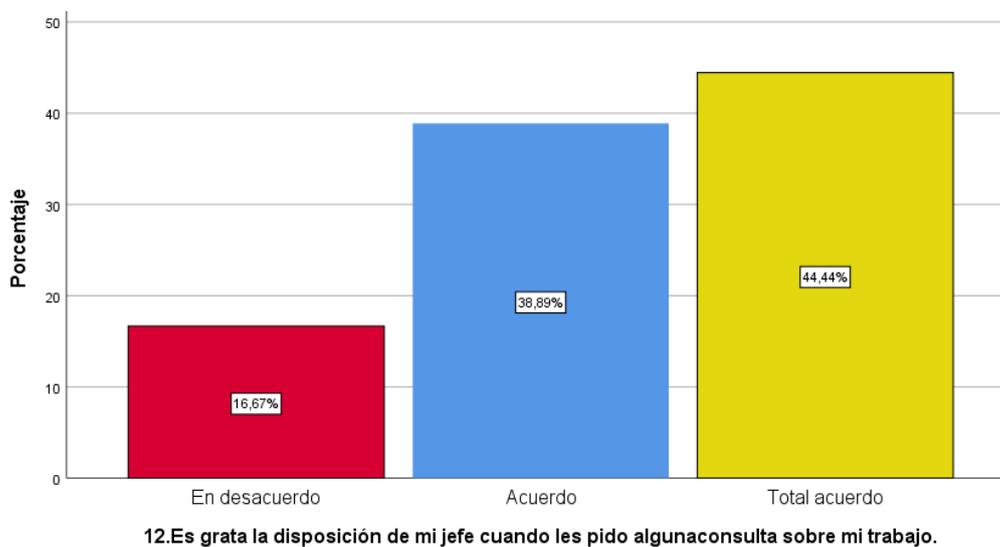
acuerdo, el 11.11% respondieron en desacuerdo y con un 5.56% en total desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**l) Resultado de la interrogante P12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo**

**Tabla 84**

*Información de la interrogante 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo        | 7          | 38,9       |
|        | Total, acuerdo | 8          | 44,4       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 82 Porcentaje de la interrogante 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.*

En la tabla 84 y la figura 83, de la interrogante 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo, tenemos que el 44.44% respondieron en total

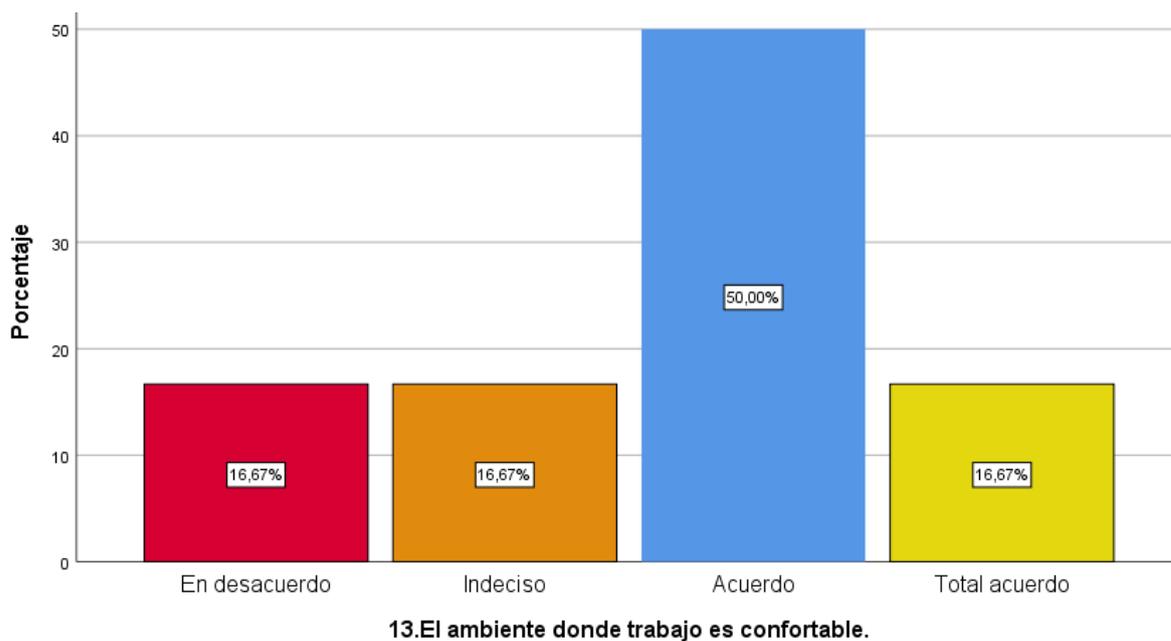
acuerdo, con el 38.89% respondieron acuerdo y con un 16.67% en desacuerdo. Siendo la respuesta total acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**m) Resultado de la interrogante P13. El ambiente donde trabajo es confortable**

**Tabla 85**

*Información de la interrogante 13. El ambiente donde trabajo es confortable*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 3          | 16,7       |
|        | Indeciso       | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo        | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 83* Porcentaje de la interrogante 13. El ambiente donde trabajo es confortable.

En la tabla 85 y la figura 84, de la interrogante 13. El ambiente donde trabajo es confortable, tenemos que el 50.00% respondieron en acuerdo y con el 16.67% respondieron

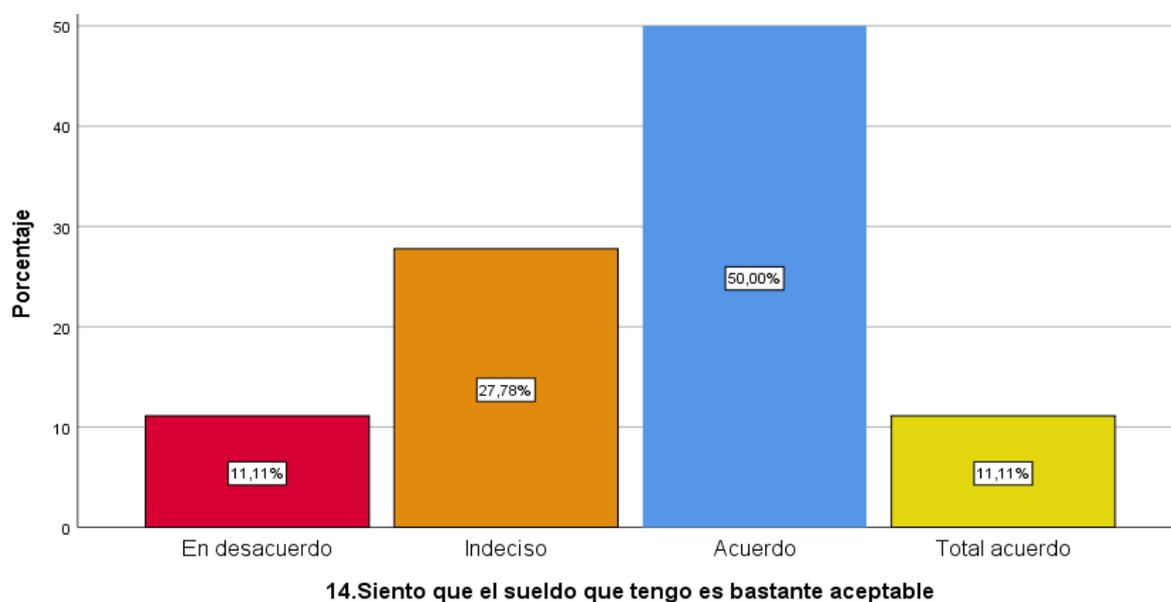
total acuerdo, indeciso y en desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**n) Resultado de la interrogante P14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable**

**Tabla 86**

*Información de la interrogante 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 2          | 11,1       |
|        | Indeciso       | 5          | 27,8       |
|        | Acuerdo        | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo | 2          | 11,1       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 85* Porcentaje de la interrogante 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.

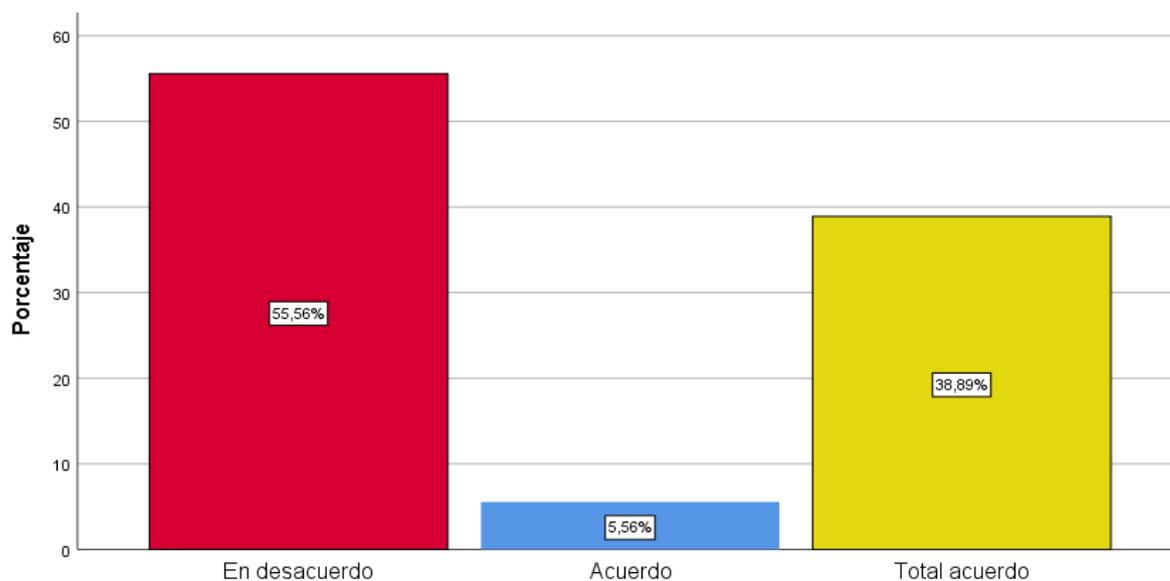
En la tabla 86 y la figura 85, de la interrogante 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable, tenemos que el 50.00% respondieron en acuerdo, con el 27.78% respondieron indeciso y el 11.11% respondieron en desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**o) Resultado de la interrogante P15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.**

**Tabla 87**

*Información de la interrogante 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 10         | 55,6       |
|        | Acuerdo        | 1          | 5,6        |
|        | Total, acuerdo | 7          | 38,9       |
| Total  |                | 18         | 100,0      |



**15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.**

*Figura 84* Porcentaje de la interrogante 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.

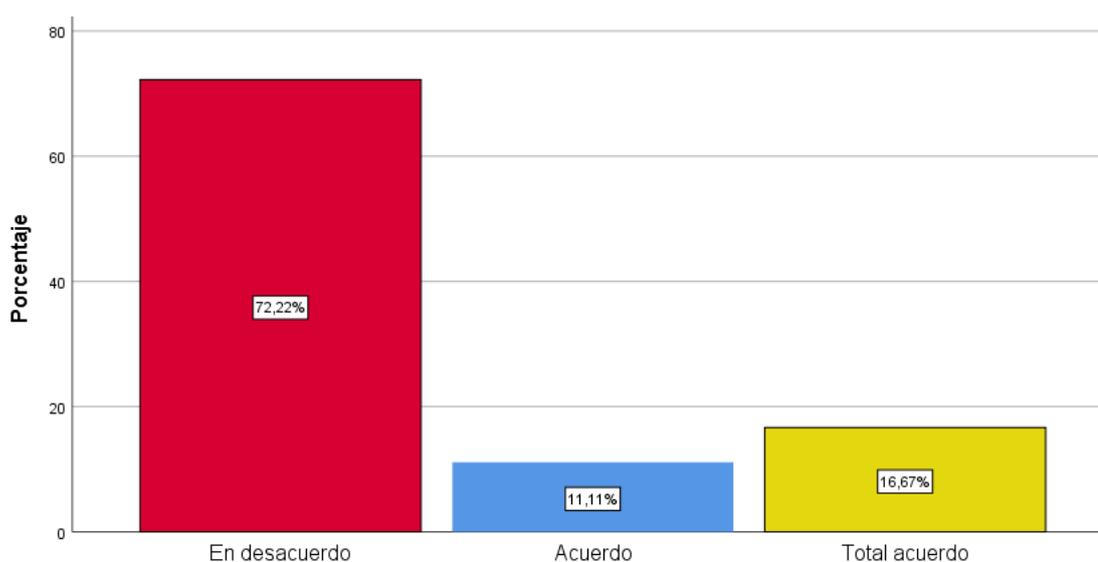
En la tabla 87 y la figura 86, de la interrogante 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando, tenemos que el 55.56% respondieron en desacuerdo, con el 38.89% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en acuerdo. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**p) Resultado de la interrogante P16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.**

**Tabla 88**

*Información de la interrogante 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 13         | 72,2       |
|        | Acuerdo        | 2          | 11,1       |
|        | Total, acuerdo | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.**

*Figura 85* Porcentaje de la interrogante 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.

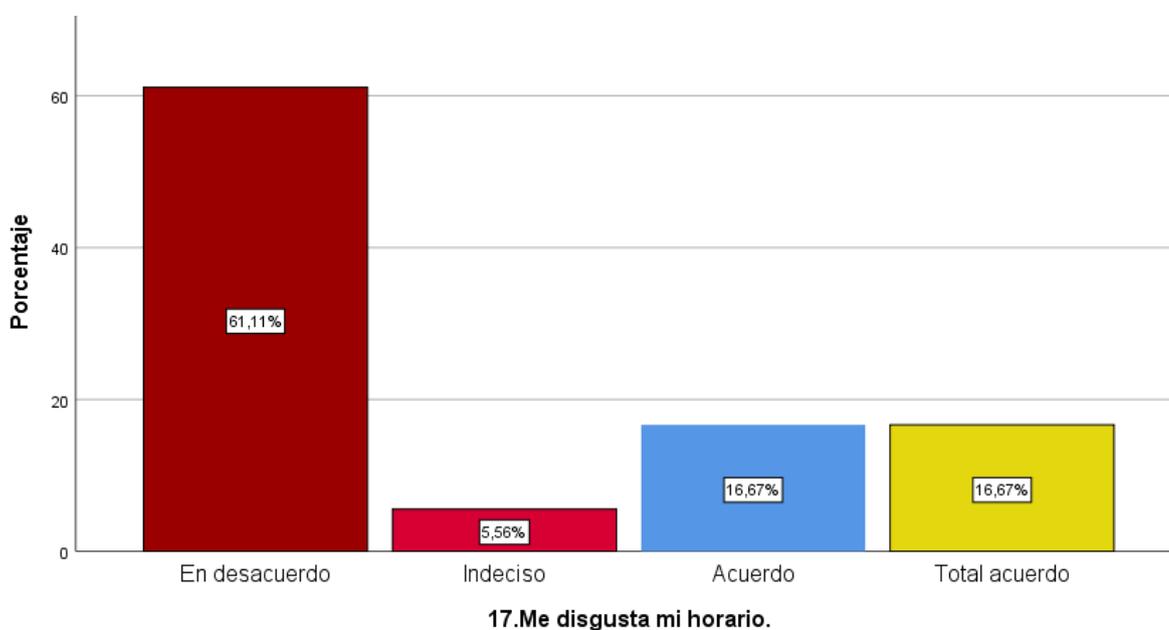
En la tabla 88 y la figura 87, de la interrogante 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo, tenemos que el 72.22% respondieron en desacuerdo, con el 16.67% respondieron total acuerdo y con un 11.11% en total acuerdo. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**q) Resultado de la interrogante P17. Me disgusta mi horario.**

**Tabla 89**

*Porcentaje de la interrogante 17. Me disgusta mi horario*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 11         | 61,1       |
|        | Indeciso       | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 3          | 16,7       |
|        | Total, acuerdo | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 86* Porcentaje de la interrogante 17. Me disgusta mi horario.

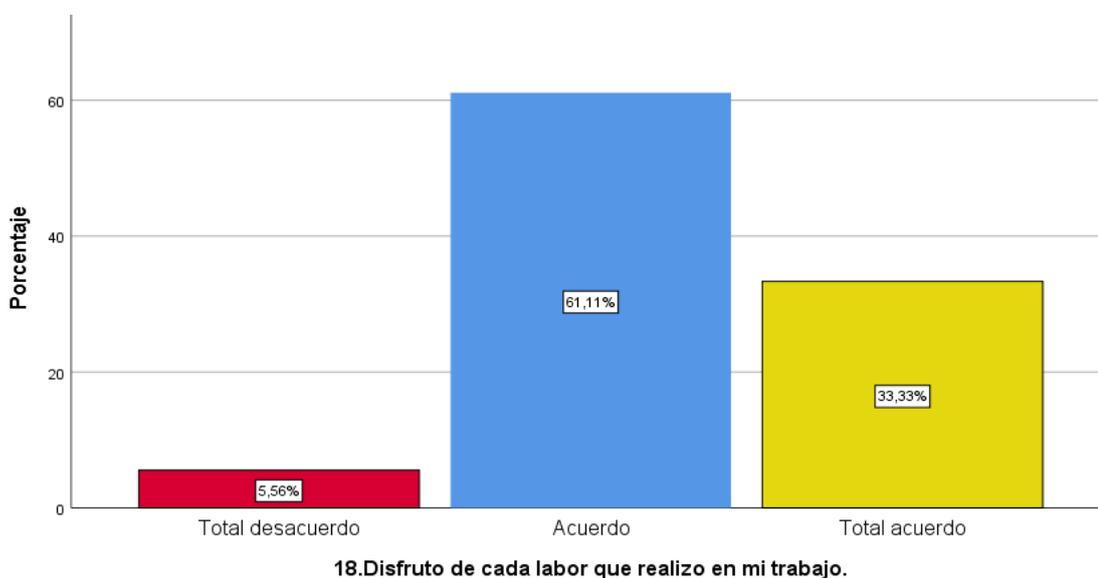
En la tabla 89 y la figura 88, de la interrogante 17. Me disgusta mi horario, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo, con el 61.11% respondieron en desacuerdo, el 16.67% respondieron acuerdo, total acuerdo y con un 5.56% en total de indeciso. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**r) Resultado de la interrogante P18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.**

**Tabla 89**

*Información de la interrogante 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo           | 11         | 61,1       |
|        | Total, acuerdo    | 6          | 33,3       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



*Figura 87* Porcentaje de la interrogante 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.

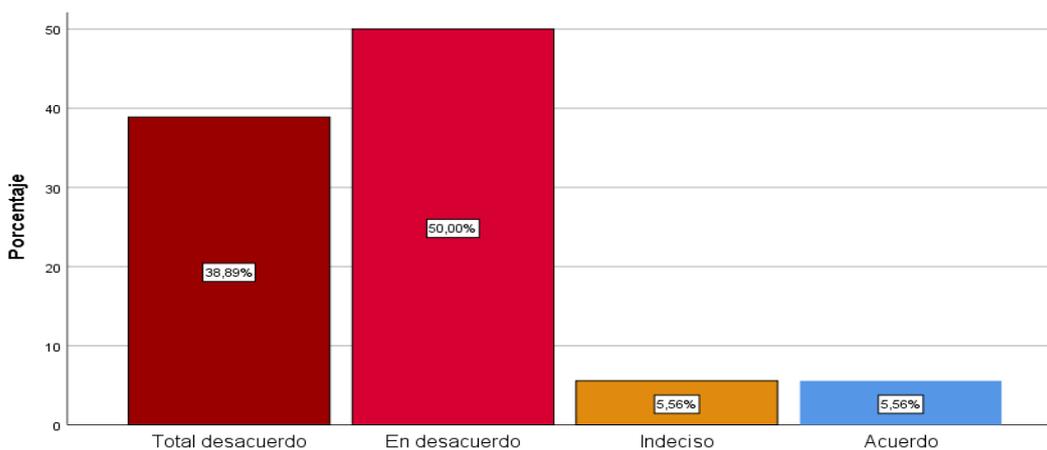
En la tabla 90 y la figura 89, de la interrogante 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo, tenemos que el 61.11% respondieron acuerdo, con el 33.33% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en total de desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

s) **Resultado de la interrogante P19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.**

**Tabla 90**

*Información de la interrogante 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 7          | 38,9       |
|        | En desacuerdo     | 9          | 50,0       |
|        | Indeciso          | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo           | 1          | 5,6        |
|        | Total, acuerdo    | 1          | 5,6        |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.**

*Figura 88* Porcentaje de la interrogante 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.

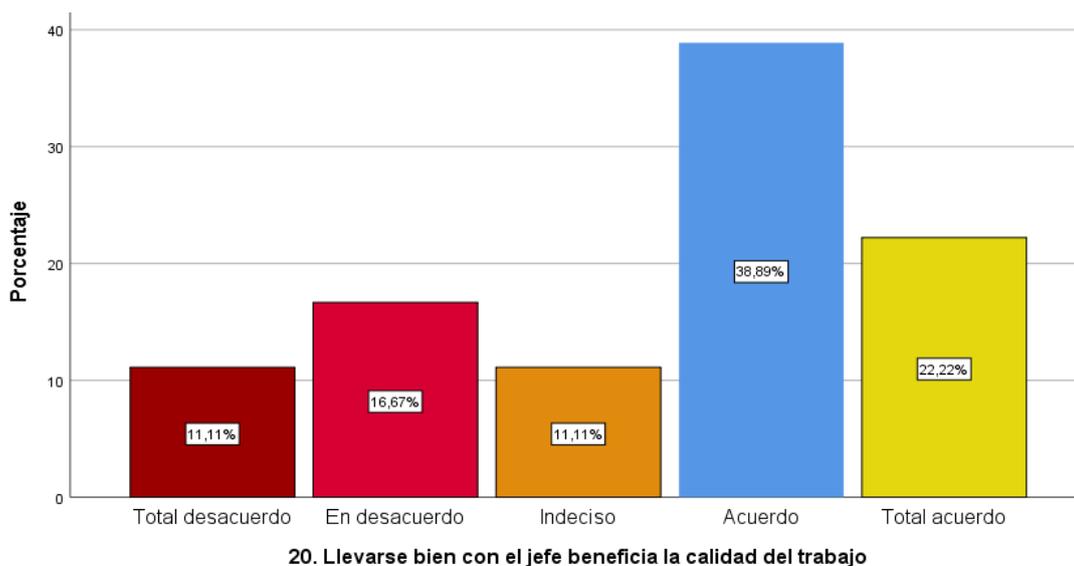
En la tabla 91 y la figura 90, de la interrogante 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo, con el 38.89% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en indeciso y total acuerdo. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**t) Resultado de la interrogante P20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.**

**Tabla 91**

*Información de la interrogante 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 2          | 11,1       |
|        | En desacuerdo     | 3          | 16,7       |
|        | Indeciso          | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo           | 7          | 38,9       |
|        | Total, acuerdo    | 4          | 22,2       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



*Figura 89* Porcentaje de la interrogante 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.

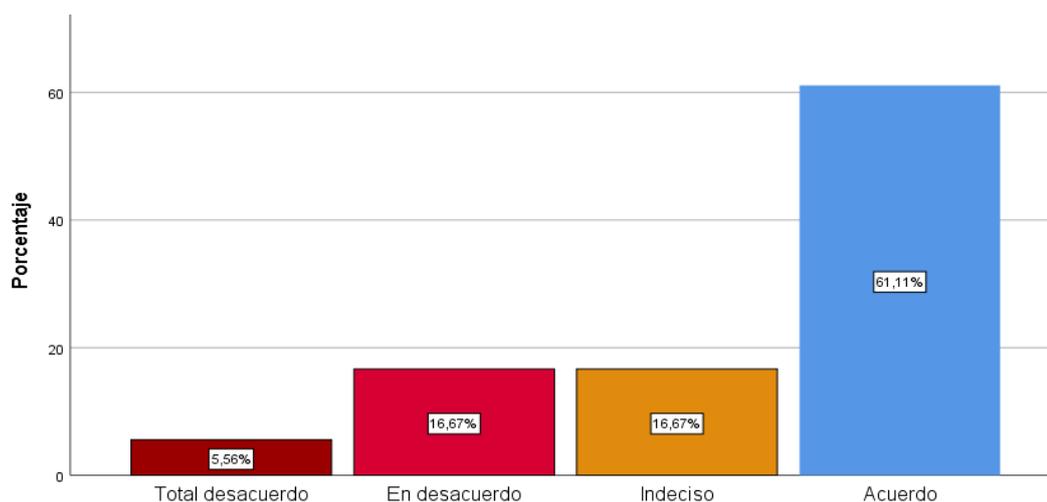
En la tabla 92 y la figura 61, de la interrogante 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo, tenemos que el 38.89% respondieron acuerdo, con el 22.22% respondieron total acuerdo, el 16.67% respondieron en desacuerdo y con un 11.11% en total de desacuerdo, en desacuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**u) Resultado de la interrogante P 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.**

**Tabla 92**

*Información de la interrogante 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 3          | 16,7       |
|        | Indeciso          | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo           | 11         | 61,1       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.**

*Figura 90* Porcentaje de la interrogante 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.

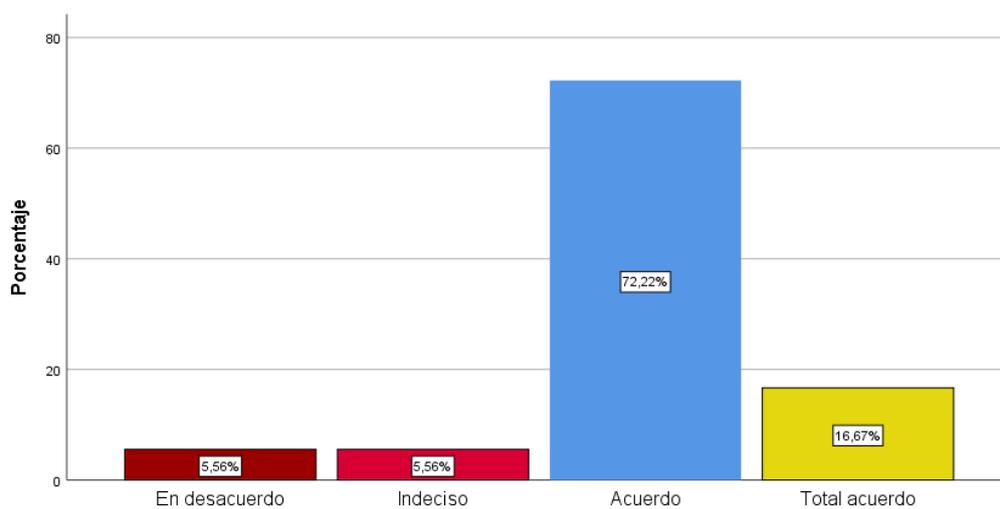
En la tabla 93 y la figura 92, de la interrogante 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable, tenemos que el 61.11% respondieron acuerdo, con el 16.67% respondieron indeciso, en desacuerdo y con un 5.56% en total de desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

v) **Resultado de la interrogante P 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.**

**Tabla 93**

*Información de la interrogante 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Indeciso       | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 13         | 72,2       |
|        | Total, acuerdo | 3          | 16,7       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.**

*Figura 91* Porcentaje de la interrogante 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.

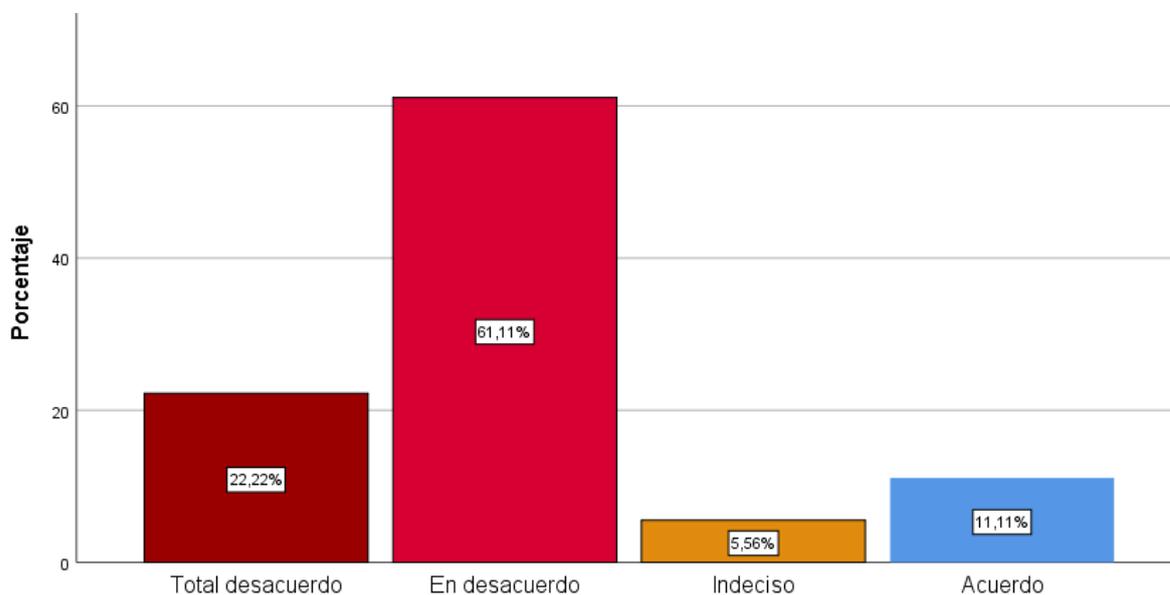
En la tabla 94 y la figura 93, de la interrogante 22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas, tenemos que el 72.22% respondieron en acuerdo, con el 16.67% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo, indeciso. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**w) Resultado de la interrogante P23.El horario de trabajo me resulta incómodo**

**Tabla 94**

*Información de la interrogante 23. El horario de trabajo me resulta incómodo*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 4          | 22,2       |
|        | En desacuerdo     | 11         | 61,1       |
|        | Indeciso          | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo           | 2          | 11,1       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**23.El horario de trabajo me resulta incómodo.**

*Figura 92* Porcentaje de la interrogante 23. El horario de trabajo me resulta incómodo.

En la tabla 95 y la figura 94, de la interrogante 23. El horario de trabajo me resulta incómodo, tenemos que el 61.11% respondieron en desacuerdo, con el 22.22% respondieron

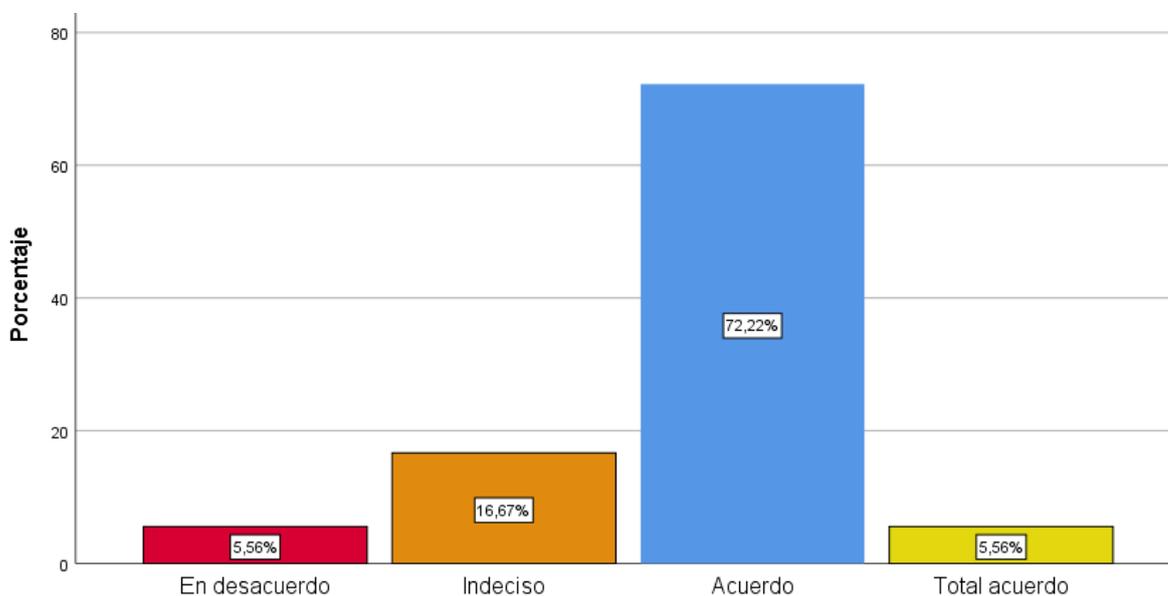
total desacuerdo, el 11.11% respondieron acuerdo y con un 5.56% en indeciso. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**x) Resultado de la interrogante P24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.**

**Tabla 95**

*Información de la interrogante 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Indeciso       | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo        | 13         | 72,2       |
|        | Total, acuerdo | 1          | 5,6        |
| Total  |                | 18         | 100,0      |



**24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.**

*Figura 93* Porcentaje de la interrogante 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.

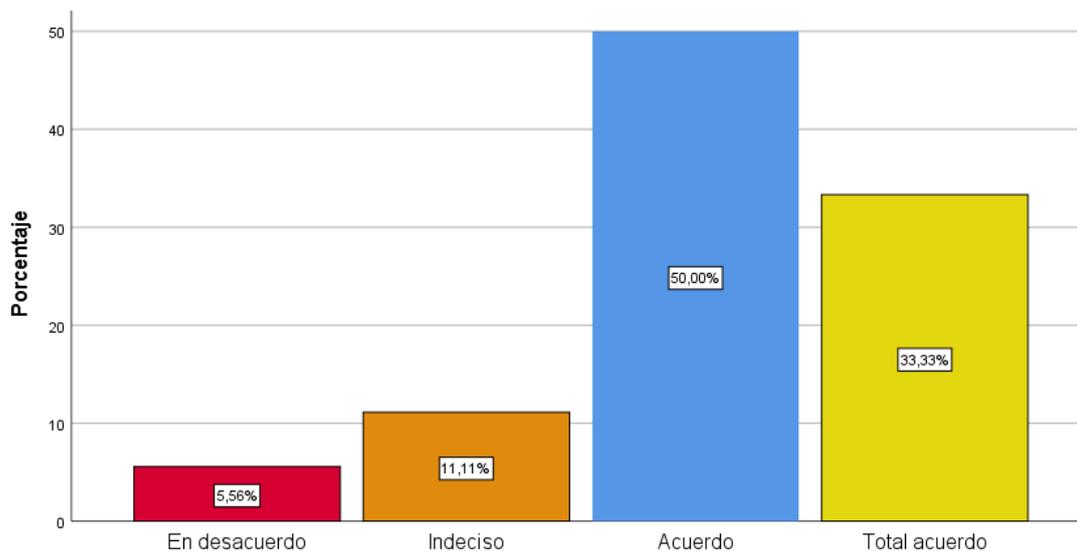
En la tabla 96 y la figura 95, de la interrogante 24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo, tenemos que el 72.22% respondieron acuerdo, con el 16.67% respondieron indeciso y con un 5.56% en desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**y) Resultado de la interrogante P25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.**

**Tabla 96**

Información de la interrogante 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Indeciso       | 2          | 11,1       |
|        | Acuerdo        | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo | 6          | 33,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.**

*Figura 94* Porcentaje de la interrogante 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.

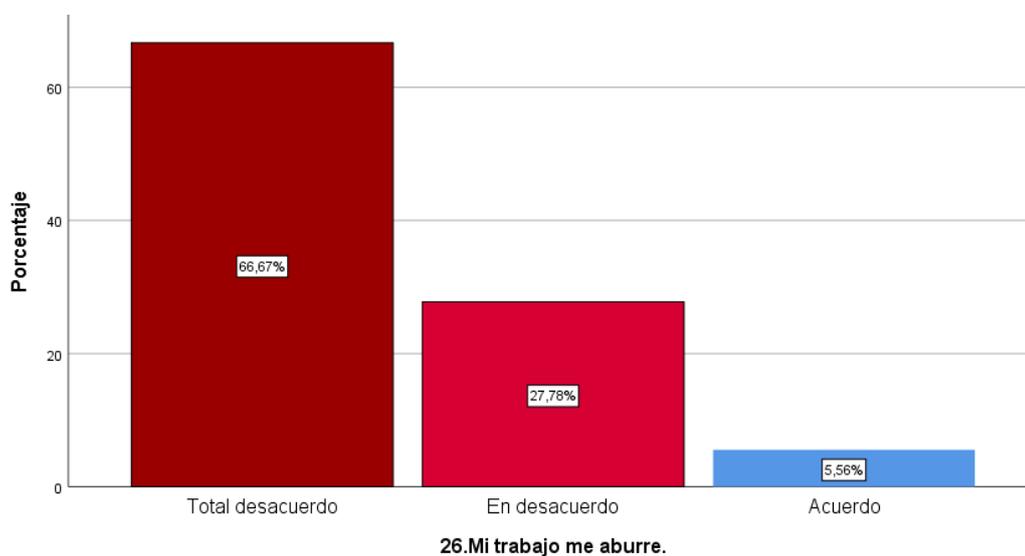
En la tabla 97 y la figura 96, de la interrogante 25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo, tenemos que el 50.00% respondieron acuerdo, con el 33.33% respondieron total acuerdo, el 11.11% respondieron indeciso y con un 5.56% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**z) Resultado de la interrogante P 26.Mi trabajo me aburre**

**Tabla 97**

*Información de la interrogante 26.Mi trabajo me aburre*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 12         | 66,7       |
|        | En desacuerdo     | 5          | 27,8       |
|        | Acuerdo           | 1          | 5,6        |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



*Figura 95* Porcentaje de la interrogante 26.Mi trabajo me aburre.

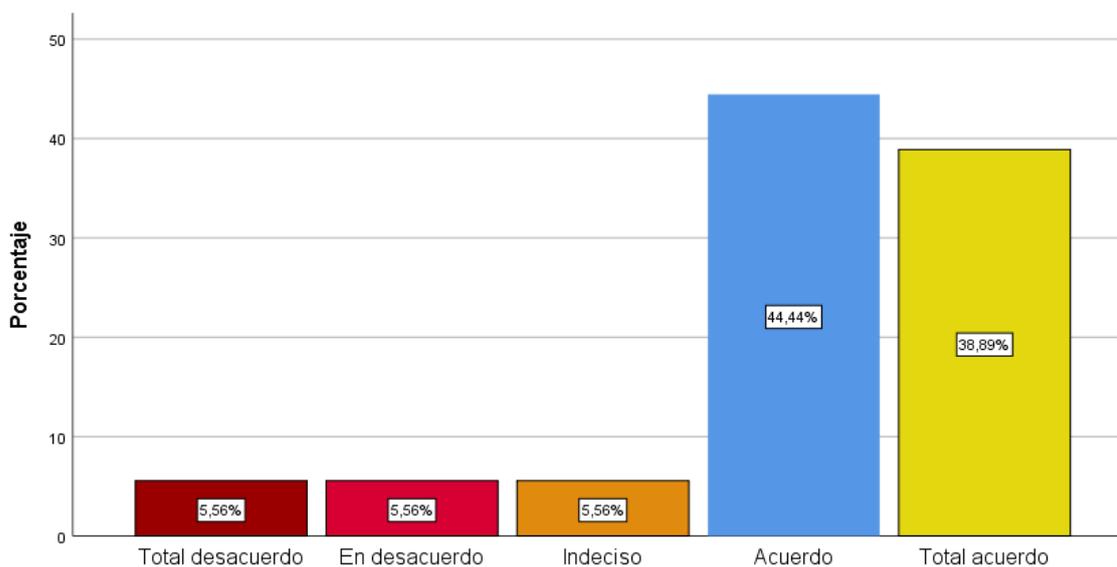
En la tabla 98 y la figura 97, de la interrogante 26. Mi trabajo me aburre, tenemos que el 66.63% respondieron total desacuerdo, con el 27.78% respondieron en desacuerdo y con un 5.56% en acuerdo. Siendo la respuesta total desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**aa) Resultado de la interrogante P 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.**

**Tabla 98**

*Información de la interrogante 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 1          | 5,6        |
|        | Indeciso          | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo           | 8          | 44,4       |
|        | Total, acuerdo    | 7          | 38,9       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.**

*Figura 96* Porcentaje de la interrogante 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.

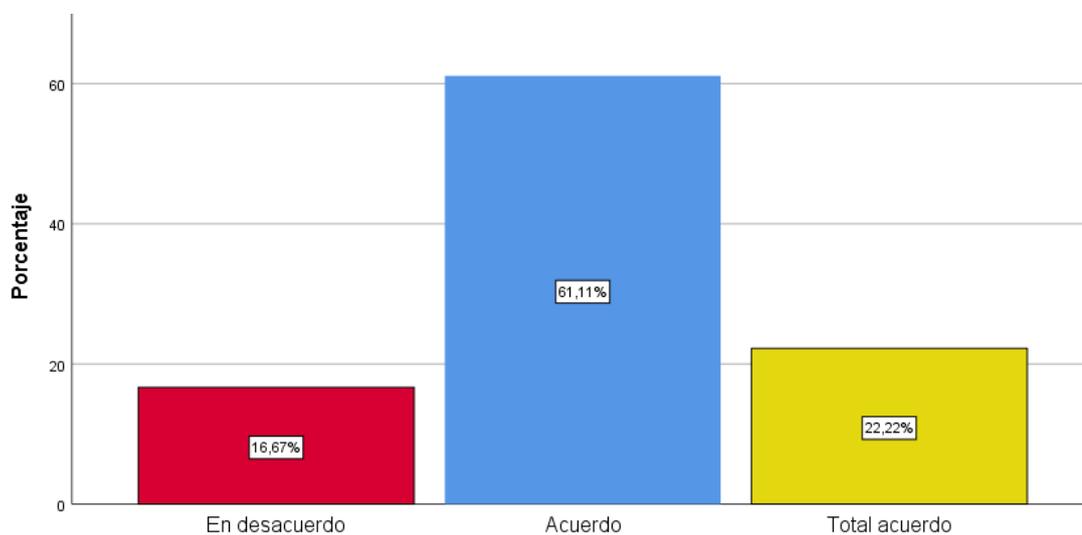
En la tabla 99 y la figura 98, de la interrogante 27. La relación que tengo con mis superiores es cordial, tenemos que el 44.44% respondieron acuerdo, con el 38.89% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en total de desacuerdo, en desacuerdo, indeciso. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**bb) Resultado de la interrogante P 28. En el ambiente físico donde me ubico, ¿trabajo cómodamente?**

**Tabla 99**

*Información de la interrogante 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo        | 11         | 61,1       |
|        | Total, acuerdo | 4          | 22,2       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente**

Figura 97 Porcentaje de la interrogante 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.

En la tabla 100 y la figura 99, de la interrogante 28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente, tenemos que el 61.11% respondieron acuerdo, con el 22.22%

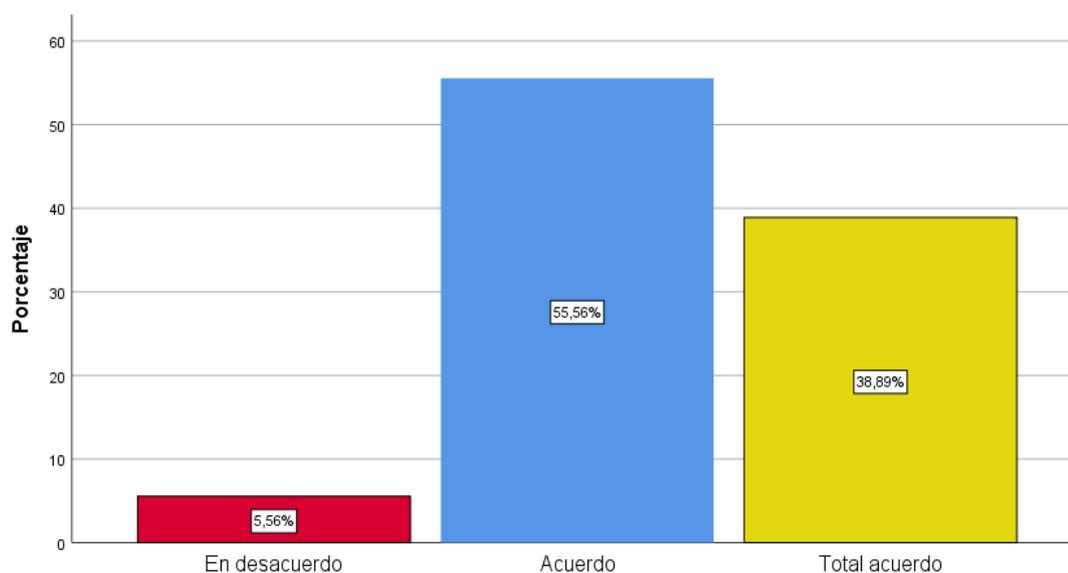
respondieron total acuerdo y con un 16.67% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**cc) Resultado de la interrogante P29. Mi trabajo me hace sentir realizado**

**Tabla 100**

*Información de la interrogante 29. Mi trabajo me hace sentir realizado*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 10         | 55,6       |
|        | Total, acuerdo | 7          | 38,9       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**29.Mi trabajo me hace sentir realizado.**

*Figura 98* Porcentaje de la interrogante 29.Mi trabajo me hace sentir realizado.

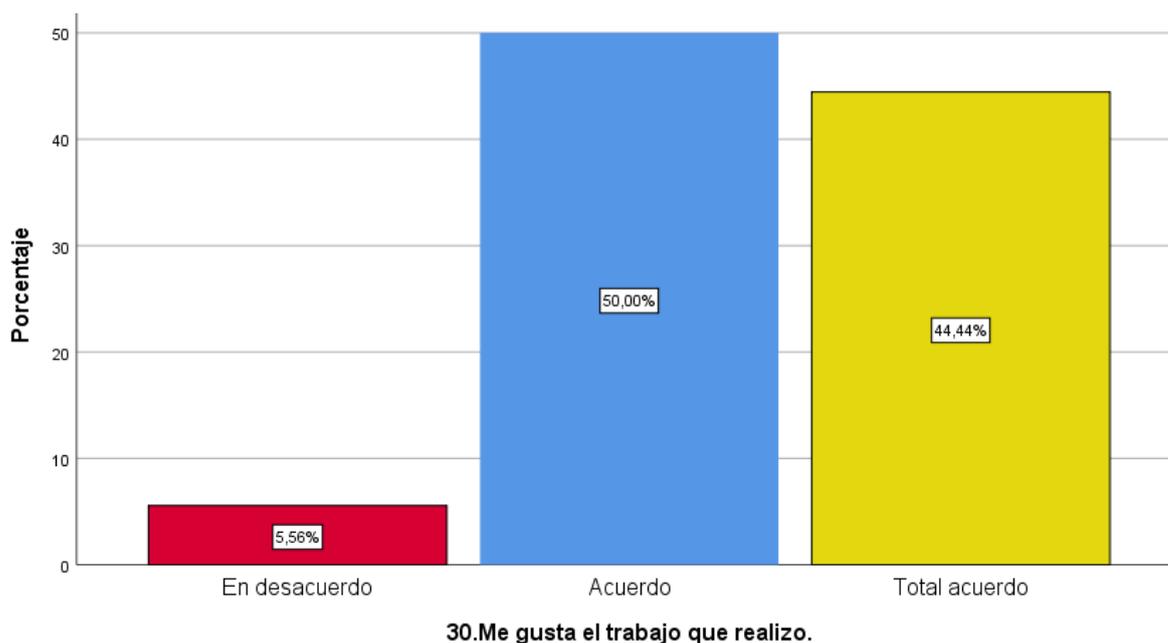
En la tabla 101 y la figura 100, de la interrogante 29. Mi trabajo me hace sentir realizado, tenemos que el 55.56% respondieron acuerdo, con el 38.89% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**dd) Resultado de la interrogante P30.Me gusta el trabajo que realizo.**

**Tabla 101**

*Información de la interrogante 30. Me gusta el trabajo que realizo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo | 8          | 44,4       |
| Total  |                | 18         | 100,0      |



*Figura 99* Porcentaje de la interrogante 30. Me gusta el trabajo que realizo.

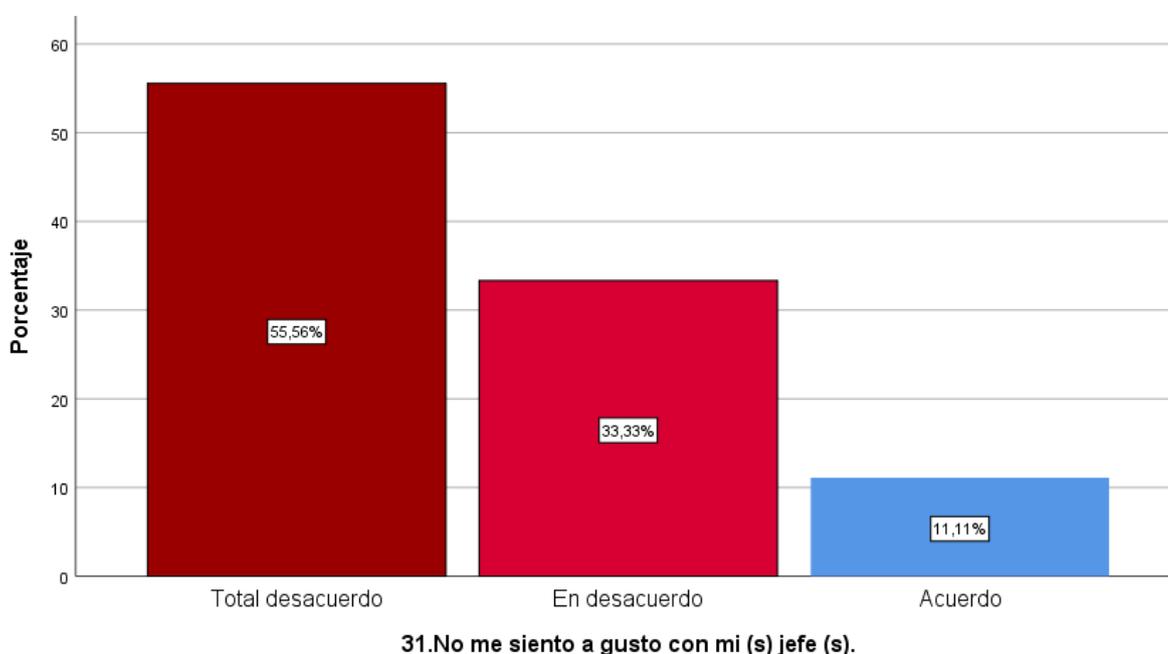
En la tabla 102 y la figura 101, de la interrogante 30. Me gusta el trabajo que realizo, tenemos que el 50.0% respondieron acuerdo, con el 44.44% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**ee) Resultado de la interrogante P 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).**

**Tabla 102**

*Información de la interrogante 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 10         | 55,6       |
|        | En desacuerdo     | 6          | 33,3       |
|        | Acuerdo           | 2          | 11,1       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



*Figura 100* Porcentaje de la interrogante 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).

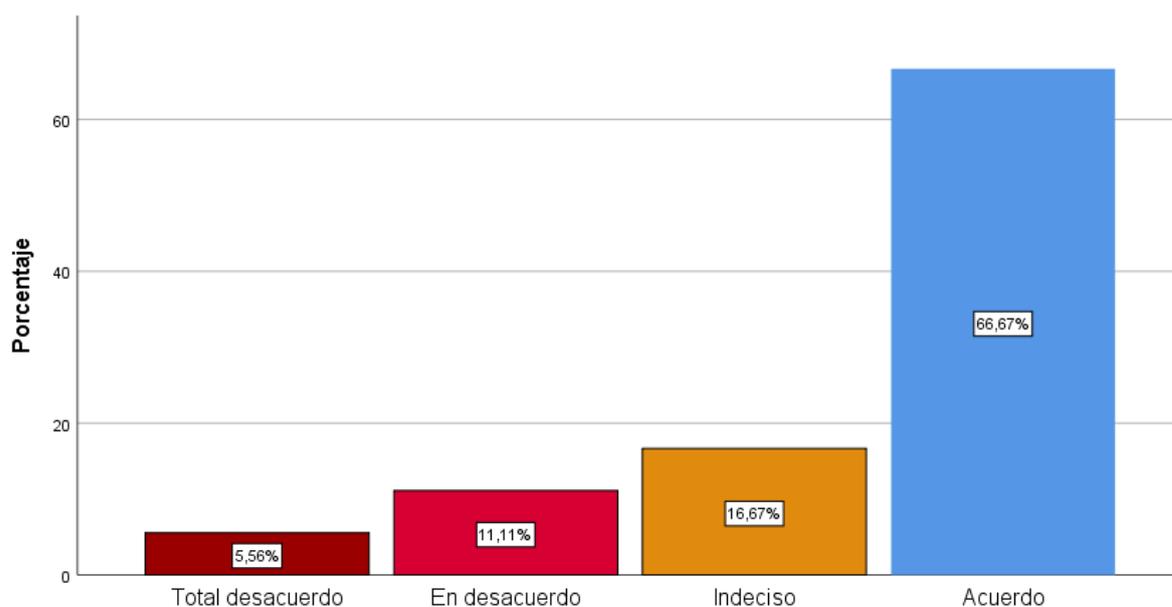
En la tabla 103 y la figura 102, de la interrogante 31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s), tenemos que el 55.56% respondieron total desacuerdo, con el 33.33% respondieron en desacuerdo y con un 11.11% en acuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**ff) Resultado de la interrogante P 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.**

**Tabla 103**

*Información de la interrogante 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 1          | 5,6        |
|        | En desacuerdo     | 2          | 11,1       |
|        | Indeciso          | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo           | 12         | 66,7       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |



**32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.**

*Figura 101* Porcentaje de la interrogante 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

En la tabla 62 y la figura 61, de la interrogante 32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo,

con el 22.22% respondieron acuerdo, el 16.67% respondieron indeciso y con un 5.56% en total de desacuerdo, total acuerdo. Siendo la respuesta mucho la que tiene mayor preferencia.

**gg) Resultado de la interrogante P 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias**

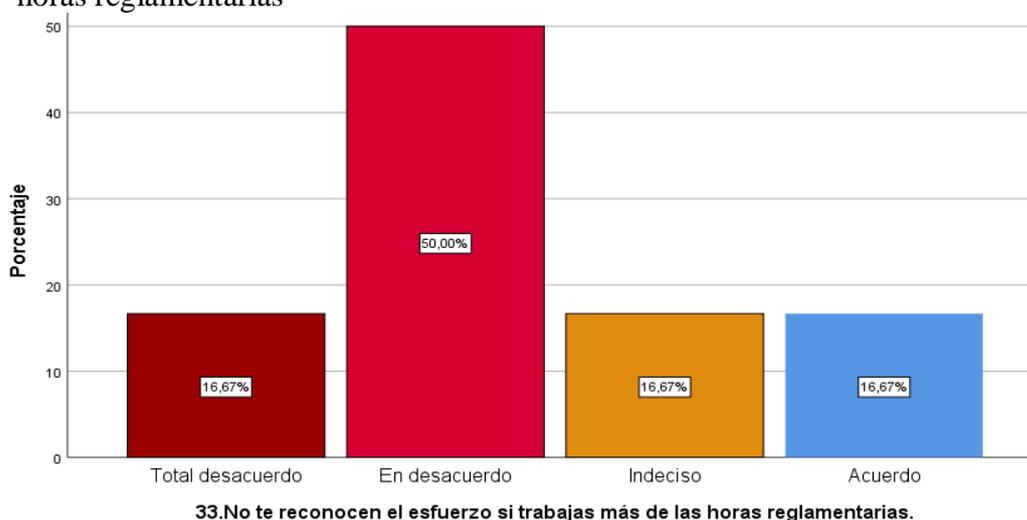
**Tabla 104**

*Información de la interrogante 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias*

|        |                   | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|-------------------|------------|------------|
| Válido | Total, desacuerdo | 3          | 16,7       |
|        | En desacuerdo     | 9          | 50,0       |
|        | Indeciso          | 3          | 16,7       |
|        | Acuerdo           | 3          | 16,7       |
|        | Total             | 18         | 100,0      |

*Figura 102*

Porcentaje de la interrogante 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias



En la tabla 105 y la figura 104, de la interrogante 33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias, tenemos que el 50.00% respondieron en desacuerdo

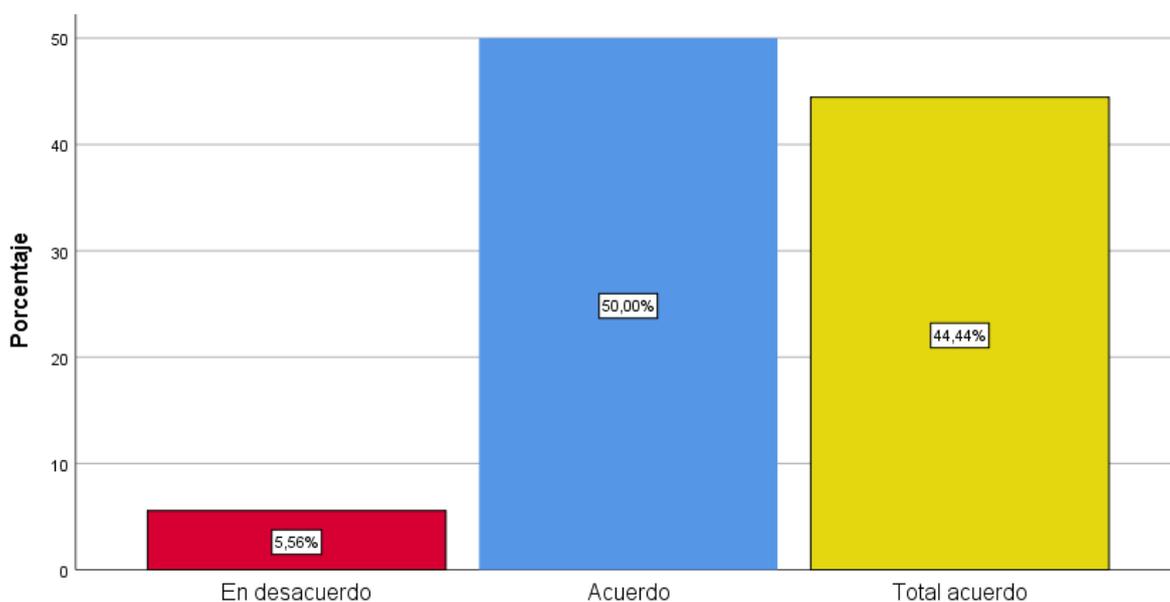
y con un 16.67% en total desacuerdo, indeciso y acuerdo. Siendo la respuesta en desacuerdo la que tiene mayor preferencia.

**hh) Resultado de la interrogante P 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)**

**Tabla 105**

*Información de la interrogante 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 9          | 50,0       |
|        | Total, acuerdo | 8          | 44,4       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



**34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)**

*Figura 103* Porcentaje de la interrogante 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo

En la tabla 106 y la figura 105, de la interrogante 34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a), tenemos que el 50.00% respondieron en acuerdo, con el 44.44%

respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

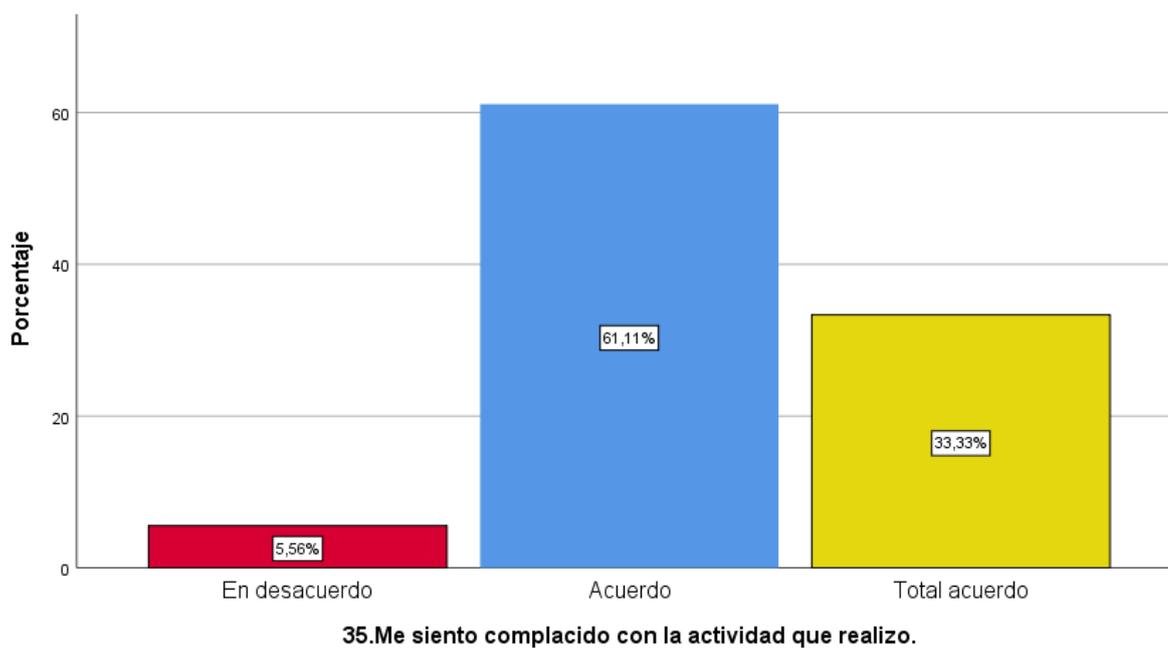
**ii) Resultado de la interrogante P 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.**

**Tabla 106**

*Información de la interrogante 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 11         | 61,1       |
|        | Total, acuerdo | 6          | 33,3       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |

*Figura 104* Porcentaje de la interrogante 35. Me siento complacido con la actividad que realizo.



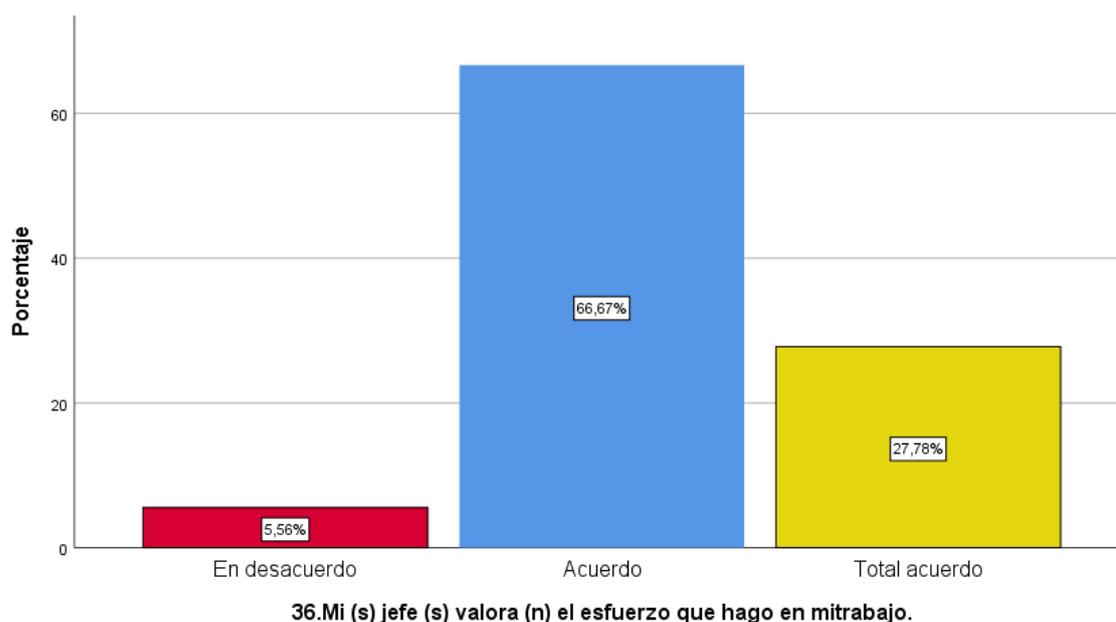
En la tabla 107 y la figura 106, de la interrogante 35. Me siento complacido con la actividad que realizo, tenemos que el 61.11% respondieron en acuerdo, con el 33.33% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

**jj) Resultado de la interrogante P 36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo 1.**

**Tabla 107**

*Información de la interrogante 36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo*

|        |                | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|----------------|------------|------------|
| Válido | En desacuerdo  | 1          | 5,6        |
|        | Acuerdo        | 12         | 66,7       |
|        | Total, acuerdo | 5          | 27,8       |
|        | Total          | 18         | 100,0      |



*Figura 105* Porcentaje de la interrogante 36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo

En la tabla 108 y la figura 107, de la interrogante 36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo, tenemos que el 66.67% respondieron acuerdo, con el 27.78% respondieron total acuerdo y con un 5.56% en desacuerdo. Siendo la respuesta acuerdo la que tiene mayor preferencia.

### 5.3. Contrastación de resultados

Una vez obtenidos los resultados con el instrumento que se empleó, se realizó la contrastación de hipótesis, la cual nos permitió juzgar si es compatible con lo que se observó con la población que se llevó a dar la encuesta entre las dimensiones del clima organizacional (autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) y los factores de satisfacción laboral en los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, Sede Huancayo.

#### 5.3.1. Prueba de Hipótesis General

Hipótesis Nula ( $H_0$ ):

No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ):

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, en el año 2021.

- Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$
- Estadístico de prueba: Chi Cuadrado

a) Tabla de contingencia

**Tabla 108**

*Resultado de contingencia entre clima laboral entre satisfacción laboral*

|                              |              |  | Insatisfacción | Regular | Total  |
|------------------------------|--------------|--|----------------|---------|--------|
| Clima<br>laboral CL -<br>SPC | Desfavorable | Recuento                                 | 1              | 0       | 1      |
|                              |              | % dentro de<br>Clima laboral<br>CL - SPC | 100.0%         | 100.0%  | 100.0% |

|               |               |       |        |        |
|---------------|---------------|-------|--------|--------|
|               | Recuento      | 1     | 14     | 15     |
|               | % dentro de   |       |        |        |
| Favorable     | Clima laboral | 6,7%  | 93,3%  | 100.0% |
|               | CL - SPC      |       |        |        |
|               | Recuento      | 0     | 2      | 2      |
|               | % dentro de   |       |        |        |
| Muy favorable | Clima laboral | 0,0%  | 100.0% | 100.0% |
|               | CL - SPC      |       |        |        |
|               | Recuento      | 2     | 16     | 18     |
|               | % dentro de   |       |        |        |
| Total         | Clima laboral | 11.1% | 88.9%  | 100.0% |
|               | CL - SPC      |       |        |        |

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

Podemos observar la superposición de respuestas para las variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado ( $X^2$ ) y determinar si existe una correlación significativa entre la variable Clima Laboral y la Satisfacción Laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

#### b) Resultado de chi cuadrado

### Tabla 109

*Resultado de Chí cuadrado de factores entre clima laboral y satisfacción laboral*

| Pruebas de Chi cuadrado      |        |    |   |
|------------------------------|--------|----|---|
|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
| Chi cuadrado de Pearson      | 8,550a | 2  | ,014                                    |
| Razón de verosimilitud       | 5,210  | 2  | ,074                                    |
| Asociación lineal por lineal | 6,375  | 1  | ,012                                    |
| N de casos válidos           | 18     |    |   |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Fuente: Elaboración propia, base de datos con SPSS ver. 24

c) Resultado basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de  $p$

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha$  = se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$  = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Valor de probabilidad:  $p = 0,014$

Se tiene entonces: Como  $p = 0,014 \leq 0,05$  = se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral, para un Nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

Se concluye:

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

### **5.3.2. Prueba de hipótesis específicas dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral**

#### ***5.3.2.1. Prueba de hipótesis específica de autorrealización y satisfacción laboral***

$H_0$  = No existe relación de la autorrealización entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

$H_1$  = Existe relación de la autorrealización entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi cuadrado

a) Tabla de contingencia

**Tabla 110**

*Resultado de contingencia entre autorrealización entre satisfacción laboral*

|                               |                              |          | Insatisfacción | Regular | Total  |
|-------------------------------|------------------------------|----------|----------------|---------|--------|
| Autorrealización Desfavorable | Recuento                     |          | 1              | 0       | 1      |
|                               | % dentro de Autorrealización |          | 100.0%         | 100.0%  | 100.0% |
|                               | Favorable                    | Recuento | 0              | 13      | 13     |
|                               | % dentro de Autorrealización |          | 100.0%         | 100.0%  | 100.0% |
| Muy favorable                 | Recuento                     |          | 1              | 3       | 4      |
|                               | % dentro de Autorrealización |          | 25.0%          | 75.0%   | 100.0% |
| Total                         | Recuento                     |          | 2              | 16      | 18     |
|                               | % dentro de Autorrealización |          | 11.1%          | 88.9%   | 100.0% |

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión autorrealización y satisfacción laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

b) Resultad de chi cuadrado

**Tabla 111***Resultado de Chi cuadrado de factores entre autorrealización y satisfacción laboral*

|                              | Valor   | df | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|---------|----|---|
| Chi cuadrado de Pearson      | 10,406a | 2  | ,005                                    |
| Razón de verosimilitud       | 8,059   | 2  | ,018                                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,837   | 1  | ,175                                    |
| N de casos válidos           | 18      |    |   |

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5.

b. El recuento mínimo esperado es ,11.

c) Resultado basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de  $p$

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha =$  se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha =$  se rechaza la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Valor de probabilidad:  $p = 0,005$

Se tiene entonces: Como  $p = 0,005 \leq 0.05 =$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre autorrealización y la satisfacción laboral, para un nivel de significancia  $\alpha = 0,05$

Se concluye:

Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

### 5.3.2.2. Prueba de hipótesis específica del involucramiento y satisfacción laboral

$H_0$  = No existe relación del involucramiento laboral entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

$H_1$  = Existe relación del involucramiento laboral entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi cuadrado

a) Tabla de contingencia

**Tabla 112**

*Resultado de contingencia entre involucramiento laboral entre satisfacción laboral*

|                            |              |   | Insatisfacción | Regular | Total  |
|----------------------------|--------------|---|----------------|---------|--------|
| Involucramiento<br>laboral | Desfavorable | Recuento                                  | 1              | 0       | 1      |
|                            |              | % dentro de<br>Involucramiento<br>laboral | 100.0%         | 0.0%    | 100.0% |
|                            | Medio        | Recuento                                  | 0              | 1       | 1      |
|                            |              | % dentro de<br>Involucramiento<br>laboral | 0.0%           | 100.0%  | 100.0% |
|                            | Favorable    | Recuento                                  | 1              | 15      | 16     |
|                            |              | % dentro de<br>Involucramiento<br>laboral | 6.3%           | 93.8%   | 100.0% |

|       |                 |       |       |        |
|-------|-----------------|-------|-------|--------|
| Total | Recuento        | 2     | 16    | 18     |
|       | % dentro de     | 11.1% | 88.9% | 100.0% |
|       | Involucramiento |       |       |        |
|       | laboral         |       |       |        |

Podemos observar la superposición de respuestas para *la dimensión involucramiento laboral y satisfacción laboral*. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa. “

b) Resultad de chi cuadrado

**Tabla 113**

*Resultado de Chí cuadrado de factores entre el involucramiento laboral y satisfacción laboral*

|                              | Valor  | df | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|---|
| Chi cuadrado de Pearson      | 8,508a | 2  | ,014                                    |
| Razón de verosimilitud       | 5,077  | 2  | ,079                                    |
| Asociación lineal por lineal | 5,903  | 1  | ,015                                    |
| N de casos válidos           | 18     |    |   |

- 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5.
- El recuento mínimo esperado es ,11.
- Resultado basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha$  = se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$  = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad:  $p = 0.014$

Se tiene entonces: Como  $p = 0.014 \leq 0.05 =$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Se concluye:

Existe relación entre al involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

### ***5.3.2.3. Prueba de hipótesis específica de la supervisión y satisfacción laboral***

$H_0$  = No existe relación de la supervisión entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

$H_1$  = Existe relación de la supervisión entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi cuadrado

a) Tabla de contingencia

### **Tabla 114**

*Resultado de contingencia de la supervisión entre satisfacción laboral*

|                          |                         | Insatisfacción | Regular | Total  |
|--------------------------|-------------------------|----------------|---------|--------|
| Supervisión Desfavorable | Recuento                | 1              | 0       | 1      |
|                          | % dentro de Supervisión | 100.0%         | 0.0%    | 100.0% |
|                          | Medio                   |                |         |        |
| Medio                    | Recuento                | 0              | 11      | 11     |
|                          | % dentro de Supervisión | 0.0%           | 100.0%  | 100.0% |
|                          | Favorable               |                |         |        |
| Favorable                | Recuento                | 1              | 5       | 6      |
|                          | % dentro de Supervisión | 16.7%          | 83.3%   | 100.0% |
|                          | Total                   |                |         |        |
| Total                    | Recuento                | 2              | 16      | 18     |
|                          | % dentro de Supervisión | 11.1%          | 88.9%   | 100.0% |

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión supervisión y satisfacción laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la dimensión de supervisión y la satisfacción laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

b) Resultado de chi cuadrado

**Tabla 115**

*Resultado de Chí cuadrado de factores entre la supervisión y satisfacción laboral*

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|---|
| Chi cuadrado de Pearson      | 9,563a | 2  | ,008                                    |
| Razón de verosimilitud       | 7,151  | 2  | ,028                                    |
| Asociación lineal por lineal | 2,190  | 1  | ,139                                    |
| N de casos válidos           | 18     |    |   |

a. 4 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Resultado basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha$  = se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$  = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad:  $p = 0.008$

Se tiene entonces: Como  $p = 0.008 \leq 0.05$  = se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral, para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Se concluye:

Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

#### ***5.3.2.4. Prueba de hipótesis específica de la comunicación y satisfacción laboral***

$H_0$  = No existe relación de la comunicación entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

$H_1$  = Existe relación de la comunicación entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi cuadrado

## a) Tabla de contingencia

**Tabla 116***Resultado de contingencia entre la comunicación y satisfacción laboral*

|              |              |              | Insatisfacción | Regular | Total  |
|--------------|--------------|--------------|----------------|---------|--------|
| Comunicación | Desfavorable | Recuento     | 1              | 0       | 1      |
|              |              | % dentro de  | 100.0%         | 0.0%    | 100.0% |
|              |              | Comunicación |                |         |        |
|              | Medio        | Recuento     | 0              | 1       | 1      |
|              |              | % dentro de  | 0.0%           | 100.0%  | 100.0% |
|              |              | Comunicación |                |         |        |
|              | Favorable    | Recuento     | 1              | 15      | 16     |
|              |              | % dentro de  | 6.3%           | 93.8%   | 100.0% |
|              |              | Comunicación |                |         |        |
| Total        |              | Recuento     | 2              | 16      | 18     |
|              |              | % dentro de  | 11.1%          | 88.9%   | 100.0% |
|              |              | Comunicación |                |         |        |

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión comunicación y satisfacción laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

## c) Resultad de chi cuadrado

**Tabla 117***Resultado de Chí cuadrado de factores entre la comunicación y satisfacción laboral*

|                              | Valor  | df | Significación asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|---|
| Chi cuadrado de Pearson      | 8,508a | 2  | ,014                                    |
| Razón de verosimilitud       | 5,077  | 2  | ,079                                    |
| Asociación lineal por lineal | 5,903  | 1  | ,015                                    |
| N de casos válidos           | 18     |    |   |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

c) Resultado vasado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha$  = se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$  = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad:  $p = 0.014$

Se tiene entonces: Como  $p = 0.014 \leq 0.05$  = se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral, para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Se concluye:

Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

**5.3.2.5. Prueba de hipótesis específica de las condiciones laborales y satisfacción laboral**

$H_0$  = No existe relación de las condiciones laborales entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

$H_1$  = Existe relación de las condiciones laborales entre satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

Estadístico de prueba: Chi cuadrado

a) Tabla de contingencia

**Tabla 118**

*Resultado de contingencia condiciones laborales entre satisfacción laboral*

|                          |             | Insatisfacción | Regular | Total  |
|--------------------------|-------------|----------------|---------|--------|
| Condiciones Desfavorable | Recuento    | 1              | 0       | 1      |
|                          | % dentro de | 100.0%         | 0.0%    | 100.0% |
|                          | Condiciones |                |         |        |
| Medio                    | Recuento    | 0              | 14      | 14     |
|                          | % dentro de | 0.0%           | 100.0%  | 100.0% |
|                          | Condiciones |                |         |        |
| Favorable                | Recuento    | 1              | 2       | 3      |
|                          | % dentro de | 33.3%          | 66.7%   | 100.0% |
|                          | Condiciones |                |         |        |
| Total                    | Recuento    | 2              | 16      | 18     |
|                          | % dentro de | 11.1%          | 88.9%   | 100.0% |
|                          | Condiciones |                |         |        |

Podemos observar la superposición de respuestas para la dimensión Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral. Esta tabla de contingencia tiene como objetivo crear la prueba de Chi cuadrado y determinar si existe una correlación significativa entre la variable

condiciones laborales y la satisfacción laboral cuando los factores son más a menudo favorables y regulares o viceversa.

d) Resultados de chi cuadrado

**Tabla 119**

*Resultado de Chí cuadrado de factores entre condiciones laborales y satisfacción laboral*

|                              | Valor                   | df | Significación<br>asintótica (bilateral) |
|------------------------------|-------------------------|----|---|
| Chi cuadrado de Pearson      | 11,<br>250 <sup>a</sup> | 2  | ,004                                    |
| Razón de verosimilitud       | 8,739                   | 2  | ,013                                    |
| Asociación lineal por lineal | 1,700                   | 1  | ,192                                    |
| N de casos válidos           | 18                      |    |   |

a. 5 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11.

c) Resultado basado en el factor de probabilidad

Se tiene el valor de probabilidad o valor de p

Cuya condición es:

Si  $p \leq \alpha$  = se rechaza la hipótesis nula

Si  $p \geq \alpha$  = se acepta la hipótesis nula

Por lo tanto:

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Valor de probabilidad:  $p = 0.004$

Se tiene entonces: Como  $p = 0.004 \leq 0.05 = \alpha$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe correlación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, para un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ .

Se concluye:

Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

#### 5.4. Discusión de resultados

El resultado general es que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.

Revisado los antecedentes se tiene que hay coincidencia con la investigación, de Alegre, Barrientos y Milla (2017), quienes analizaron la relación entre el Clima Laboral y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública, donde se muestra que existió correlación entre variables, también hay coincidencia con Toro (2011) que estudio la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa, con Wilches (2018) que preciso que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa minería Texas Colombia, con Flores y Jiménez (2017) determinaron la incidencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Cooperativa Aprocansori Ltda. Con respecto a Requejo (2020), determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019, existe una alta correlación positiva.

En cuanto a la investigación, hay coincidencias con Gamboa (2014) determinó la percepción del clima laboral en la empresa Bombonería Di Perugia, con lo que solo se compara con nuestra investigación por tener solo una variable de estudio. En cuanto a Penachi (2019), que describió la correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. Solo coincidió con una variable de estudio en el caso de Zans (2016), en la incidencia del clima organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria De Matagalpa. Solo se coincidió con una variable y en tanto con el estudio de Córdova (2014) se indago sobre los factores del Clima Laboral que intervienen en la satisfacción concluye hay correlación.

Por lo tanto, existe relación con las dimensiones supervisión, condiciones labores, autorrealización, involucramiento laboral, comunicación con la variable satisfacción laboral.

### Conclusiones

1. Con respecto a la investigación, las evaluaciones se demuestran que las dimensiones que se identificaron en las variables de investigación del clima organizacional poseen relación frente a la satisfacción laboral del personal de la Cooperativa Santa María Magdalena en la sede de Huancayo. De acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.014$ .
2. Respecto al indicador autorrealización posee relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, de acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.005$ .
3. Respecto al indicador involucramiento laboral posee relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, de acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.014$ .
4. Respecto al indicador supervisión posee relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, de acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.008$ .
5. Respecto al indicador comunicación posee relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, de acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.014$ .
6. Respecto al indicador condiciones laborales posee relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo, de acuerdo a ello la relación positiva de  $r = 0.004$ .
7. Atendiendo a estas consideraciones, queda en evidencia que las dimensiones que se identificaron en la variable de investigación: supervisión, condiciones labores, autorrealización, involucramiento laboral y comunicación, tienen relación con la

variable del clima organizacional por ello nos permite incrementar la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa, finalmente, nos muestra también que podemos conseguir un bajo nivel de rotación del personal, teniendo una buena estabilidad en las empresas.

### **Recomendaciones**

1. En la Cooperativa Santa María Magdalena en la sede de Huancayo se debe lograr integral una formación continua y dinámicas laborales, en la cual integren todo el personal y pueda ver una buena comunicación frente a sus compañeros de trabajo.
2. La gerencia debe de capacitar al personal brindando conocimientos de la misión visión y valores de la empresa, fortaleciendo el desempeño laboral y crear nuevos incentivos para el personal.
3. Se recomienda capacitar a los directivos y jefes para que puedan promover el liderazgo con el personal a cargo, dar recomendaciones y recibir opiniones de los colaboradores en cuanto a las recompensas del personal, en la cual es parte de la motivación del personal.
4. Finalmente recomienda al personal encargado del Área de Recursos Humanos de la empresa Cooperativa Santa María Magdalena en la sede de Huancayo, tomar en consideración al personal nuevo para que pueda ser evaluado en cuanto a su rendimiento y su motivación al momento de ingresar a la empresa, siendo un tema de la actualidad, de fidelizar al colaborador para que por medio de ello la empresa obtenga una mayor rentabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alegre, A., Barrientos, R., & Milla, M. (2017). Clima laboral y satisfacción laboral en los docentes de una universidad pública y una privada. *REVISTA CHAMP OKOKO.indd*, 176. Obtenido de <https://doi.org/10.35756/educaumch.201710.21>
- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. España: Universidad de Granada.
- Cabrera, C. O., & Trigozo, G. M. (2015). *Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Unión Peruana del Sur*. Lima.
- Cabrera, L. M., Morante, D. M., & Pacheres, A. J. (2016). *EL CONOCIMIENTO DE BENEFICIOS DE CANALES ALTERNATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA BENAVIDES FILIAL CHINCHA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERU*. Chincha: UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA.
- Córdova, L. (2014). *Cómo el clima laboral influye en la satisfacción de los empleados del departamento de Recursos Humanos de Vicunha Textil La Internacional S.A. de la ciudad de Quito*. Quito: UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR.
- Del Castillo, E., & Yamada, G. (2020). *Responsabilidad social y buen clima laboral: Una formula ganadora*. Lima: Universidad del Pacífico .
- Dessler, G. (1979). *Organización y administración : enfoque situacional*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Dessler, G., & Valera, R. (2006). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Quinta Edición.
- Flores, N. E., & Jimenez, T. (2017). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA APROCANORSI LTDA, EN LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO-2017*. Pimentel: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN.
- Gamboa, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *San Martín Emprendedor*, 12.
- Hernández R., Fernandez C. & Baptista P. (2018). *Metodología de la Investigación* (6 ta. ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw Hill. Recuperado el 15 de Julio de 2021, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Noboa, A. (2006). *Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud*. Uruguay: unorte.edu.uy.
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Formalizando la informalidad juvenil: Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Organización Internacional del Trabajo. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. Obtenido de [https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS\\_359270/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_359270/lang--es/index.htm)

- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile: International Journal of Morphology.
- Palma, S. (1999). *ESCALA DE SATISFACCION LABORAL SL-SPC*. Lima: Escala de Opiniones SL SPC.
- Palma, S. (2004). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC*. Lima: Manual (1º Edición).
- Parodi, C. (2018). *¿Qué pasa con el empleo en el Perú?* Lima: Diario Gestión. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/economiaparatos/2018/11/que-pasa-con-el-empleo-en-el-peru.html/>
- Penachi, N. (2019). Clima organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil - INDECI. *Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, 93.
- Peña, M. C., Olloqui, A. M., & Aguilar, A. (2013). *Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica*. México: Revista Internacional Administración & Finanzas.
- Perez, N. O., & Rivera, P. L. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonía Peruana*. Iquitos: UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA.
- Requejo, J. A. (2020). *Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019*. Tarapoto: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. San Diego: PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA, S.A. 7ma edición.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: PEARSON Educación de México, S.A.
- Toro, E. J. (2011). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL, EN UNA PYME DE*. Colombia: CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA FACULTAD DE INGENIERIAS.
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Colombia: Editorial Universitaria de la Costa.
- Vargas, V. L. (2018). *Clima organizacional, Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores de empresas privadas de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Wilchez, N. J. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Trabajador en la Empresa Minería Texas Colombia*. Colombia: UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.
- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa*. Managua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA.

## Apéndices

## Apéndice A

### Matriz de Consistencia

| PROBLEMAS   | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES   | METODOLOGÍA  |
|---|---|--|---|--|
| <p><b>PROBLEMAS GENERALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> </ul>  | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> </ul>   | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.</p> <p>H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena Sede Huancayo 2021.</p>   | <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Clima Organizacional</p> | <p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b> Cuantitativo</p>   |
| <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021?</li> </ul> | <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la relación existente entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación existente entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación existente entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación existente entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• Analizar la relación existente entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> </ul> | <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• H1: Existe relación entre la autorrealización del personal y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Huancayo.</li> <li>• H2: Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• H3: Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• H4: Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> <li>• H5: Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena – Sede Huancayo 2021.</li> </ul> | <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción Laboral</p>   | <p><b>METODO DE INVESTIGACION:</b> Científico</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> No experimental.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo – correlacional</p> <p><b>POBLACION:</b> Son 18 personas en los diferentes cargos administrativos de estudios profesionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, sede Huancayo</p> <p><b>MUESTRA:</b> Cada uno de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Huancayo, en total 18 personas.</p> |

**Apéndice B**  
**Instrumento de recolección de datos**

**ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:

Edad: .....

Género: M  F

Estado Civil: Soltero  Casado  Viudo  Divorciado  Conviviente

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_

Situación Laboral: Estable  Contratado

Estimado: a continuación, se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir el clima organizacional. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

| Nunca | Poco | Regular o algo | Mucho | Siempre |
|-------|------|----------------|-------|---------|
| 1     | 2    | 3              | 4     | 5       |

**CUESTIONARIO:**

| Pregunta  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Existen oportunidades de progresar en la institución.  |   |   |   |   |   |
| 2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.  |   |   |   |   |   |
| 3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.                         |   |   |   |   |   |
| 4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.                   |   |   |   |   |   |
| 5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.   |   |   |   |   |   |
| 6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.   |   |   |   |   |   |
| 7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo                                     |   |   |   |   |   |
| 8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.                           |   |   |   |   |   |
| 9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.   |   |   |   |   |   |
| 10. Los objetivos de trabajo son retadores.   |   |   |   |   |   |
| 11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.                           |   |   |   |   |   |
| 12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.                     |   |   |   |   |   |
| 13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.                              |   |   |   |   |   |
| 14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.                                      |   |   |   |   |   |
| 15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades |   |   |   |   |   |
| 16. Se valora los altos niveles de desempeño  |   |   |   |   |   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 17. Los trabajadores están comprometidos con la organización                            |  |  |  |  |  |
| 18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo                         |  |  |  |  |  |
| 19. Existen suficientes canales de comunicación.  |  |  |  |  |  |
| 20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.                |  |  |  |  |  |
| 21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.                            |  |  |  |  |  |
| 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.                                   |  |  |  |  |  |
| 23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.                        |  |  |  |  |  |
| 24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.                          |  |  |  |  |  |
| 25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.          |  |  |  |  |  |
| 26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.            |  |  |  |  |  |
| 27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.   |  |  |  |  |  |
| 28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.          |  |  |  |  |  |
| 29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.                            |  |  |  |  |  |
| 30. Existe buena administración de los recursos.  |  |  |  |  |  |
| 31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.                                |  |  |  |  |  |
| 32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.                     |  |  |  |  |  |
| 33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.                              |  |  |  |  |  |
| 34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.                          |  |  |  |  |  |
| 35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.         |  |  |  |  |  |
| 36. La empresa promueve el desarrollo del personal.                                     |  |  |  |  |  |
| 37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. |  |  |  |  |  |
| 38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.                               |  |  |  |  |  |
| 39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.                           |  |  |  |  |  |
| 40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.          |  |  |  |  |  |
| 41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.                         |  |  |  |  |  |
| 42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.                 |  |  |  |  |  |
| 43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.                   |  |  |  |  |  |
| 44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.                     |  |  |  |  |  |
| 45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.                                   |  |  |  |  |  |
| 46. Se reconocen los logros en el trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral               |  |  |  |  |  |
| 48. Existe un trato justo en la institución   |  |  |  |  |  |
| 49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización                        |  |  |  |  |  |
| 50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros                           |  |  |  |  |  |

**ESCALA DE SATISEACCION LABORAL****CUESTIONARIO**

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

Total. acuerdo: TA: Acuerdo: A: Indeciso: I: En desacuerdo: D v Total desacuerdo: TD

| Total, acuerdo | Acuerdo | Indeciso | En desacuerdo | Total desacuerdo |
|----------------|---------|----------|---------------|------------------|
| TA             | A       | I        | D             | TD               |

| Pregunta  | TA | A | I | D | TD |
|---|----|---|---|---|----|
| 1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |    |   |   |   |    |
| 2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                              |    |   |   |   |    |
| 3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.       |    |   |   |   |    |
| 4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.                         |    |   |   |   |    |
| 5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra                                |    |   |   |   |    |
| 6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)   |    |   |   |   |    |
| 7. Me siento mal con lo que hago.   |    |   |   |   |    |
| 8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.                                    |    |   |   |   |    |
| 9. Me agradan trabajar con mis compañeros.  |    |   |   |   |    |
| 10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.                                       |    |   |   |   |    |
| 11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.                                    |    |   |   |   |    |
| 12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.  |    |   |   |   |    |
| 13. El ambiente donde trabajo es confortable.   |    |   |   |   |    |
| 14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable                                  |    |   |   |   |    |
| 15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.                      |    |   |   |   |    |
| 16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.                        |    |   |   |   |    |
| 17. Me disgusta mi horario.   |    |   |   |   |    |
| 18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.                                     |    |   |   |   |    |
| 19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.                         |    |   |   |   |    |
| 20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo                            |    |   |   |   |    |
| 21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.                     |    |   |   |   |    |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.     |  |  |  |  |  |
| 23.El horario de trabajo me resulta incómodo.                               |  |  |  |  |  |
| 24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. |  |  |  |  |  |
| 25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.              |  |  |  |  |  |
| 26.Mi trabajo me aburre.  |  |  |  |  |  |
| 27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.                     |  |  |  |  |  |
| 28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.               |  |  |  |  |  |
| 29.Mi trabajo me hace sentir realizado.                                     |  |  |  |  |  |
| 30.Me gusta el trabajo que realizo.   |  |  |  |  |  |
| 31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).                                |  |  |  |  |  |
| 32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.   |  |  |  |  |  |
| 33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias. |  |  |  |  |  |
| 34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)                     |  |  |  |  |  |
| 35.Me siento complacido con la actividad que realizo.                       |  |  |  |  |  |
| 36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.           |  |  |  |  |  |

## Apéndice C



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

#### RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA SEDE HUANCAYO - 2021

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

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento   |             |   |   |    | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines)          |           |   |   |    |   |                |   |   |    |    |
|--|-------------|---|---|----|---|-----------|---|---|----|---|----------------|---|---|----|----|
| 5 = Óptimo<br>4 = Satisfactorio<br>3 = Bueno<br>2 = Regular<br>1 = Deficiente                  |             |   |   |    | 5 = Mínimo<br>4 = Poca<br>3 = Regular<br>2 = Bastante<br>1 = Fuerte |           |   |   |    |   |                |   |   |    |    |
| Criterios de Evaluación  | Congruencia |   |   |    |   | Claridad  |   |   |    |   | Tendenciosidad |   |   |    |    |
|  | 1           | 2 | 3 | 4  | 5   | 1         | 2 | 3 | 4  | 5 | 1              | 2 | 3 | 4  | 5  |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica.   |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   |    | X  |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.  |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.  |             |   | X |    |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.                        |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.  |             |   | X |    |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.                         |             |   | X |    |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.   |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   |    | X  |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores.  |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.   |             |   |   | X  |   |           |   |   | X  |   |                |   |   | X  |    |
| Sumatoria Parcial  | -           | - | 9 | 28 | -   | -         | - | - | 40 | - | -              | - | - | 32 | 10 |
| <b>Sumatoria Total</b>   | <b>37</b>   |   |   |    |   | <b>40</b> |   |   |    |   | <b>42</b>      |   |   |    |    |

Observaciones:

Nombres y Apellidos del Experto: B. Andrea Vásquez Huamán Especialidad: Gerencia Pública Corporativa

DNI: 72913416

Nro. Celular: 947623216

Firma:   
 **B. Andrea Vásquez Huamán**  
 ECONOMISTA  
 C.E.P. 1050

### ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

#### Apreciación del experto sobre el cuestionario:

El instrumento se ajusta al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

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

Nombres y Apellidos del Experto: B. Andrea Vásquez Huamán

Teléfono: 947623216

DNI: 72913416

Firma: B. Andrea Vásquez Huamán



ECONOMISTA  
C.E.P. 1050



### FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTO

Considerando que el/la estudiante, en la asignatura Seminario Tesis I, debe elaborar su instrumento de medición con la finalidad de que en la asignatura Seminario Tesis II ejecute tal proyecto; se solicita la validación respectiva, para la cual el/la estudiante debe adjuntar el instrumento de recolección de datos y la matriz de consistencia, de la investigación titulada:

#### RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA MARÍA MAGDALENA SEDE HUANCAYO - 2021

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

| PARA: Congruencia y claridad del instrumento   |             |   |   |    | PARA: Tendenciosidad (propensión hacia determinados fines) |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
|--|-------------|---|---|----|--|----------|---|---|----|---|----------------|---|---|----|---|
| 5 = Óptimo   |             |   |   |    | 5 = Mínimo   |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| 4 = Satisfactorio  |             |   |   |    | 4 = Poca   |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| 3 = Bueno  |             |   |   |    | 3 = Regular  |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| 2 = Regular  |             |   |   |    | 2 = Bastante   |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| 1 = Deficiente   |             |   |   |    | 1 = Fuerte   |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| Criterios de Evaluación  | Congruencia |   |   |    |  | Claridad |   |   |    |   | Tendenciosidad |   |   |    |   |
|  | 1           | 2 | 3 | 4  | 5  | 1        | 2 | 3 | 4  | 5 | 1              | 2 | 3 | 4  | 5 |
| 1. El instrumento tiene estructura lógica.   |             |   |   | X  |  |          |   |   | Y  |   |                |   |   |    | X |
| 2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.  |             |   |   | X  |  |          |   |   | X  |   |                |   |   |    | Y |
| 3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.  |             |   |   | X  |  |          |   |   | Y  |   |                |   |   |    | X |
| 4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.                        |             |   |   |    | X  |          |   |   | Y  |   |                |   |   |    | X |
| 5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.  |             |   |   | X  |  |          |   |   |    | Y |                |   |   |    | Y |
| 6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.                         |             |   |   |    | X  |          |   |   | X  |   |                |   |   |    | X |
| 7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.   |             |   |   | Y  |  |          |   |   | X  |   |                |   |   |    | X |
| 8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación. |             |   |   | Y  |  |          |   |   | Y  |   |                |   |   |    | X |
| 9. El instrumento abarca las variables e indicadores.  |             |   |   |    | X  |          |   |   |    | X |                |   |   |    | Y |
| 10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.   |             |   |   | X  |  |          |   |   |    | X |                |   |   |    | X |
| Sumatoria Parcial  |             |   |   |    |  |          |   |   |    |   |                |   |   |    |   |
| Sumatoria Total  |             |   |   | 43 |  |          |   |   | 43 |   |                |   |   | 46 |   |

Observaciones:

.....

Nombres y Apellidos del Experto: Lic. Fricelo Mirella Huamán Huamán Especialidad: Administración de empresas

DNI: 47452678

Nro. Celular: 923372469

Firma: [Firma manuscrita]

### ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

**Apreciación del experto sobre el cuestionario:**

Considero que el instrumento de evaluación se encuentra bien formulado y permite el recojo de información al investigador.

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

**Nombres y Apellidos del Experto:** Fiorella Natalia Huamán Huamán

**Teléfono:** 923398469

**DNI:** 47432678

**Firma:** 