



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA INMOBILIARIA E INVERSIONES
BUENA VISTA S.A.C, JULIACA, PERIODO 2021.**

TESIS

PRESENTADA POR:

VERONICA SANDRA PARIPANCCA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA INMOBILIARIA E INVERSIONES BUE

AUTOR

VERONICA SANDRA PARIPANCCA QUISPE

RECuento DE PALABRAS

25460 Words

RECuento DE CARACTERES

144932 Characters

RECuento DE PÁGINAS

120 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.0MB

FECHA DE ENTREGA

Nov 8, 2024 10:02 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Nov 8, 2024 10:06 PM GMT-5

● **11% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)


Edgardo Callohuánca Avalos
Director de la Unidad de Investigación de la FCCA



Firmado digitalmente por
CALLOHUÁNCA AVALOS Edgardo
Dario PALU.20140496170.hansf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.11.2024 22:28:45 -05:00



DEDICATORIA

En primer lugar, le doy gracias a Dios; por darme salud y fuerzas para seguir adelante, y así poder enfrentar los desafíos que nos da la vida y culminar esta etapa de mi vida satisfactoriamente.

se la dedico de todo corazón, a mi padre, Ciriaco, que fue padre y madre para mí, quien supo enseñarme, darme mensajes de aliento y su excelente manera de instruirme para afrontar las adversidades de la vida.

Por su amor y apoyo incondicional en todo momento, por inculcarme lo importante que es el estudio y la superación constante.

Mi gratitud eterna.

A mis adorados hijos quienes me impulsan a ser mejor cada día, a mi esposo y a mis hermanos quienes siempre están ahí para mí, Por su apoyo incondicional en todo momento.

Verónica S. Paripancca Quispe



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradecer a Dios por darme la vida, por darme una increíble familia, por estar siempre en cada batalla que me da la vida, por estar siempre en cada momento conmigo.

A la Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias contables y Administrativas; Escuela profesional de Contabilidad y a todos sus docentes por brindarme sus conocimientos que contribuyeron en mi formación profesional.

A los miembros del jurado, por sus observaciones y sugerencias que enriquecieron el resultado de este trabajo de investigación.

Verónica S. Paripancca Quispe



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	16
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.2.1 Problema general.	23
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	24
1.3.1 Hipótesis general.....	24
1.3.2 Hipótesis específicas.....	24
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	25
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	26
1.5.1 Objetivo general.....	26
1.5.2 Objetivos específicos.	26



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	27
2.1.1	Antecedentes internacionales.....	27
2.1.2	Antecedentes nacionales	29
2.1.3	Antecedentes locales.....	40
2.2	MARCO TEÓRICO	42
2.2.1	La Organización.....	42
2.2.2.1	Organización desde el enfoque de recursos humanos.....	44
2.2.2.2	Medidas de eficacia organizacional	45
2.2.2.3	Ética y valores en la organización.....	45
2.2.2.4	Clima organizacional	47
2.2.2.5	Importancia del clima organizacional en la administración de empresas.....	49
2.2.2.6	Tipos de clima en las organizaciones.....	50
2.2.2.7	Canales de comunicación en la organización	52
2.2.2.8	Funciones del clima organizacional.....	52
2.2.2.9	Características del clima organizacional.....	53
2.2.2.10	Elementos del clima organizacional	54
2.2.2.11	Dimensiones del clima organizacional	55
2.2.2.12	Beneficios de conocer el clima organizacional dentro de las empresas.....	59
2.2.2.13	Importancia de la medición del clima organizacional	61
2.2.2.14	Beneficios positivos del clima organizacional satisfactorio.	62
2.2.2.15	Resultados de un clima organizacional negativo	62



2.2.3	Satisfacción laboral	63
2.2.3.1	Factores determinantes de la satisfacción laboral según Robbins (1998).....	64
2.2.3.2	Causas principales de la insatisfacción laboral	66
2.2.3.3	Dimensiones de satisfacción laboral	68
2.3	MARCO CONCEPTUAL	70
2.3.1	Clima organizacional.	70
2.3.2	Satisfacción laboral.	70
2.3.3	Inmobiliaria	70
2.3.4	Comportamiento organizacional	70
2.3.5	Liderazgo.....	71
2.3.6	Motivación	71
2.3.7	Condiciones laborales	71
2.3.8	Bienestar de los trabajadores.....	71
2.3.9	Comunicación con los jefes	71
2.3.10	Alfa de Cronbach	72
2.3.11	SPSS.....	72
2.3.12	Correlación de Pearson	72

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	73
3.2	UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	76
3.3	PERIODO DE DURACION DE ESTUDIO.....	76
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	77
3.4.1	Población	77



3.4.2	Muestra	77
3.5	METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	77
3.5.1	Tipo de la investigación	78
3.6	PROCEDIMIENTO.....	79
3.6.1	Enfoque de la investigacion cuantitativo	79
3.6.2	Tipo de investigación.....	79
3.6.3	Diseño de la investigación	79
3.6.4	Alcance de la investigacion	80
3.7	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	81
3.7.1	Encuesta.....	81
3.8	TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS	81
3.8.1	Cuestionario	81
3.8.2	Observación	81
3.8.3	Tecnicas para análisis de datos	81
3.9	VARIABLES	82
3.10	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	83
3.10.1	Confiabilidad para cuestionario clima organizacional.....	83
3.10.2	Confiabilidad para cuestionario satisfacción laboral	84

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS	85
4.1.1	Nivel del clima organizacional de los trabajadores.	85
4.1.2	Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.....	86
4.1.3	Nivel del clima organizacional por dimensiones	87
4.1.4	Nivel de satisfacción laboral por dimensiones	89



4.1.5	Análisis sobre la comprobación de hipótesis	90
4.1.6	Contraste de la hipótesis general	93
4.1.7	Contraste para las hipótesis específicas.	94
4.1.7.1	Contraste para la hipótesis específica 1	94
4.1.7.2	Contraste para la hipótesis específica 2	95
4.1.7.3	Contraste para la hipótesis específica 3	96
4.2	DISCUSION	97
V.	CONCLUSIONES.....	102
VI.	RECOMENDACIONES	103
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS.....	105
ANEXOS.....		115

Área:

Tema:

FECHA DE SUSTENTACION: 01 de octubre del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 cuadro de confiabilidad.....	83
Tabla 2 Alfa de Cronbach para cuestionario clima organizacional.	84
Tabla 3 estadística de fiabilidad alfa de Cronbach	84
Tabla 4 Alfa de Cronbach para cuestionario de satisfacción laboral	84
Tabla 5 Nivel del clima organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C.	85
Tabla 6 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C	86
Tabla 7 Nivel de las dimensiones de clima organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.	87
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C.....	89
Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables satisfacción laboral y clima organizacional.....	91
Tabla 10 Prueba de normalidad para la variable clima organizacional y sus dimensiones	91
Tabla 11 Prueba de normalidad para la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	92
Tabla 12 Prueba de significancia para determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral.....	93
Tabla 13 Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.....	94



Tabla 14	Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión liderazgo y la satisfacción laboral.....	95
Tabla 15	Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión motivación y la satisfacción laboral.....	96



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Estructura orgánica de la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C....	74
Figura 2 Nivel de clima organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C	86
Figura 3 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista	87
Figura 4 Nivel de las dimensiones de clima organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C.....	88
Figura 5 Nivel de las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C.....	89



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	115
ANEXO 2 Instrumento de investigación.....	116
ANEXO 3 Procesamiento de datos de ambas variables	118
ANEXO 4 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	119
ANEXO 5 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	120



ACRÓNIMOS

OIT:	Organización Internacional de Trabajo
RRHH:	Recursos Humanos
CO:	Clima Organizacional



RESUMEN

El presente trabajo de investigación que lleva por título “clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021” tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología de investigación que se utilizó es el método descriptivo correlacional, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo y para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral, se ha aplicado Como técnica la encuesta y se utilizó como instrumento el cuestionario. La población estuvo conformada por 12 colaboradores, lo cual represento la muestra de la Inmobiliaria Buena Vista e Inversiones S.A.C, Juliaca, 2021. Luego de la aplicación de los instrumentos, se procedió a la organización de datos con la tabulación y el procesamiento estadístico, finalmente el resultado que se obtuvo sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, que, si tiene una relación significativa y positiva, con una correlación de Pearson de 0,682 y un p-valor 0,021 menor que 0,05.

Palabras Clave: Comunicación, Cooperación, Motivación, Organización, Satisfacción.



ABSTRACT

The, main objective of this research work, titled “organizational climate and job satisfaction of workers at the real estate and investments Buena Vista S.A.C, Juliaca, period 2021,” is to determine the relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction. The research methodology used is the descriptive correlational method, non-experimental design, quantitative approach and to measure the organizational climate and job satisfaction, the survey has been applied as a technique and the questionnaire was used as an instrument. The population was made up of 12 collaborators, which represented the sample of Inmobiliaria Buena Vista e Inversiones S.A.C, Juliaca, 2021. After the application of the instruments, the data organization was carried out with tabulation and statistical processing, finally the result obtained on the organizational climate and job satisfaction, which does have a significant and positive relationship, with a Pearson correlation of 0.682 and a p-value 0.021 less than 0.05.

Keywords: Communication, Cooperation, Motivation, Organization, Satisfaction.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XX. En tiempos recientes, la investigación sobre el clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se han generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición. Constituye una variable que impacta en el comportamiento de los trabajadores, cuya importancia recién se ha intensificado para ser evaluada por empresas, dependencias gubernamentales y para la obtención de certificaciones (Uribe, 2015).

La Organización Internacional del Trabajo y diversos autores en todo el mundo dicen que: “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”; asimismo se describen algunos riesgos como sobrecarga de trabajo, falta de control, conflicto ante la autoridad, desigualdad en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas de las relaciones laborales y trabajo por turnos, además de hacer énfasis de que los factores psicosociales pueden generar un impacto ya sea positivo o negativo. En otras palabras, éstos son descriptivos, se refieren a la estructura organizacional, al liderazgo, cultura corporativa, diseño del puesto y de ambientes psicológicos, entre otros y pueden ser positivos o negativos en términos de un ambiente y clima organizacional (Uribe, 2015).

Se señala de que una organización experimenta cambios trascendentales a nivel mundial, dejando de lado ideas de organizaciones que son tradicionales y rígidas, considerando una organización con participación más plena, menos estrictos y que tengan



una relación más agradable con todos. Todo el equipo participa más activamente, de igual forma, la realidad actual muestra que, para mantenerse activos en el contexto de las grandes empresas, pequeñas y medianas empresas o microempresas, necesitan una gestión dinámica, innovadora y creativa que integre eficazmente todos sus recursos donde la organización ha prestado atención a cómo reflejar los cambios en el mercado (Arevalo, 2021).

Tendencia actual respecto al tema que se ha estudiado sobre el clima organizacional en las diversas entidades es un poco complicada, ya que se necesita tiempo para poder comprender todos los elementos que lo determinan, es por eso que el clima organizacional depende de cómo está la motivación de sus empleados, teniendo en cuenta que el trabajador no puede satisfacer necesidades y su autoestima baja y por el cual eso afecta en su desempeño, ya que el clima organizacional se refiere a toda observación que se da de parte de los trabajadores de una entidad, el departamento de talento humano es el que desarrolla el potencial del trabajador, evalúa y controla para que no haya absentismo de parte de los trabajadores (Peña, 2017).

El clima organizacional en la actualidad es muy importante, ya que refleja de cómo se sienten los empleados en las diferentes empresas; si están estresados, desmotivados, satisfechos, frustrados, etc. De esa manera nos permite identificar de cómo se sienten y poder así mejorar y permitir crear un buen ambiente laboral.

En el Perú, muchas organizaciones se cuestionan si su capacidad de desarrollar cambios, les permitiría afrontar con éxito la eficiencia operativa de los trabajadores, la reducción de costos, y así poder mejorar la rentabilidad de la empresa. Ya que se ve en la mayoría de empresas los trabajadores se sienten descontentos por la falta de un buen trato al personal, salarios bajos, trabajos fuera de horarios no recompensados, todo esto



provoca que se sientan insatisfechos los trabajadores y no den su máximo esfuerzo y así tampoco se desempeñan bien en su área de trabajo.

Esta investigación surge de la necesidad de poder comprender la problemática que existe en la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021. Y de como los trabajadores reaccionan a las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral, dentro de la inmobiliaria y de cómo se correlaciona con las dimensiones, lo cual ha permitido ver por qué no se logra llegar a sus objetivos al máximo. Lo cual se investigó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

La inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, a mostrado algunas falencias en el clima organizacional, porque los trabajadores, expresaron su descontento y se sienten insatisfechos por las diferentes funciones que ellos desempeñan, por la falta de liderazgo, desmotivación, por falta de estrategias, entre otros, provocando sentirse insatisfechos y así no se desempeñen bien en su área de trabajo.

Esta investigación está estructurada de 6 capítulos, como se explica a continuación.

Capítulo I: Este capítulo hace referencia al planteamiento del problema, formulación de la hipótesis de investigación, justificación de la investigación y objetivos de la investigación.

Capítulo II: El segundo capítulo está relacionado en la sustentación de la base teórica, también se ha desarrollado el marco conceptual que nos ayuda teóricamente al concepto de las palabras reforzando con algunos libros que están relacionados al tema.



Capítulo III: Trata sobre los materiales, métodos, técnicas e instrumentos que se han utilizado en la investigación dirigido a los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista, también hace referencia a la población de estudio.

Capítulo IV: Se expone los resultados y la discusión que se realiza con diferentes autores interpretando y comentando cada uno y finalmente elaborando la propuesta.

Capítulo V: da a conocer las conclusiones del trabajo de investigación.

Capítulo VI: Por último, se encuentra las recomendaciones.



1.1 EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde tiempos inmemoriales, el hombre en su afán por auto conocerse ha intentado elaborar un enfoque que le permita comprender y justificar el porqué de su comportamiento en el medio laboral; es así como surge una búsqueda inquietante sobre la definición de clima organizacional, considerada como una ventana hacia la explicación de la productividad, identificación, desarrollo y evolución del entorno laboral, basándose en una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización (Peña, 2017).

Ciertamente, puede señalarse que en los últimos años, se ha desarrollado una alta tendencia explicativa sobre el desempeño profesional basándose en diferentes estudios que permiten relacionar las condiciones laborales y el comportamiento del empleado y es a partir de este enfoque que se establece una relación entre el clima de la organización y los elementos determinantes que influyen en el comportamiento y actitud laboral de los empleados con los resultados de su desempeño, no obstante el clima organizacional es un indicador de la gestión y permite detectar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización (Peña, 2017).

Uribe (2015) Hoy en día la justicia social tiene aún muchos obstáculos: pobreza, explotación, desempleo, falta de salud, corrupción, inseguridad, monopolios, mala distribución de la riqueza, así como la debilidad de las instituciones del Estado; dichos problemas, son en realidad, fenómenos sin resolver. así como en muchos países en desarrollo en todo el mundo, todavía hay mucho que hacer, invertir, concientizar e investigar acerca de los problemas relacionados con el trabajo para alcanzar un nivel digno que permita la tan añorada paz universal.



Hoy en día los problemas que se dan a nivel mundial, el clima organizacional se ha vuelto un tema a estudiar y se ha vuelto importante en la estrategia organizacional. Además, también puede introducir cambios planificados en las actitudes y comportamientos de los miembros y la estructura organizativa, en este caso, los empleados son fundamentales para lograr el desarrollo y el cambio dentro de la organización (Arévalo, 2021).

En la actualidad, múltiples corporaciones se ven comprometidas a diseñar estrictos planes de productividad que exigen al empleado cumplir jornadas de trabajo muy demandantes, con la intención de consumir objetivos organizacionales y mantener su posición en el mercado; sin embargo, tal esfuerzo conlleva a descuidar estilos de vida saludables que impactan en la salud física y mental de los colaboradores. Una vida sedentaria y reducidos periodos de tiempo dedicados al descanso, relajación y recreación son factores que exponen la salud del trabajador: estrés, una dieta desequilibrada y reducidas horas de sueño son algunos de los factores detonantes de múltiples enfermedades crónicas no transmisibles (Uribe, 2015).

Actualmente en el Perú es esencial contar con un excelente clima laboral en las organizaciones ya que este factor afecta en el desempeño de los colaboradores directamente. Las organizaciones deben apuntar a un excelente clima laboral, empleados comprometidos, motivados que ofrezcan resultados excelentes a la organización enfocado al cumplimiento de objetivos. Se evidencian empresas con un desfavorable clima organizacional, por la falta de motivación, largas jornadas laborales no recompensadas, estilos de liderazgo autoritarios lo cual definitivamente repercutirá y afectará en el desempeño de funciones y el grado de competitividad (Galarreta, 2020).



Bazalar (2020) A nivel local existen diversas investigaciones quienes manifiestan que en su estudio se evidenció niveles altos de insatisfacción laboral, puesto que la élite administrativa, no tiene buenas relaciones con sus trabajadores, existiendo condiciones físicas y/o materiales que no satisfacen las necesidades de los trabajadores. Por lo que se recomienda realizar un trabajo intensivo para el mejoramiento de las condiciones físicas y ambientales de la unidad, que propicien el confort y garanticen los medios técnicos necesarios para el trabajo en esta empresa; a través de cambios en la climatización, mantener las instalaciones bien establecidos para garantizar el bienestar de todos como también los materiales, análisis constante de la distribución espacial a nivel macro y micro organizacional, y mantenimiento de la limpieza dentro de la organización.

La inmobiliaria Buena Vista S.A.C dedicado al rubro inmobiliario, a la compra y venta de terrenos, muestra algunas falencias u observaciones en cuanto al clima organizacional, por el cual los trabajadores manifiestan desmotivación, no hay liderazgo ni trabajo en equipo ya que no todos apoyan en los lanzamientos de lotes que se da en la empresa, se puede visualizar de la falta de cooperación entre compañeros de trabajo.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General.

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021?



1.2.2 Problemas Específicos.

¿Cómo es la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?

¿Qué relación existe entre el liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?

¿Cómo es la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Inmobiliaria Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

1.3.2 Hipótesis Específicas

Existe una relación significativa entre el comportamiento organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

Existe una relación significativa entre el liderazgo con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

Existe una relación significativa entre la motivación con la Satisfacción



Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica por la falta de un buen clima organizacional ya que hay falta de comunicación de parte de la gerencia con sus trabajadores respecto a la venta de lotes y la coordinación a las visitas diarias que se hace al terreno, falta de capacitación a los trabajadores de la inmobiliaria.

Sin embargo, la presente investigación va permitir comprender que los gerentes de la inmobiliaria e inversiones buena vista, conozcan las necesidades y características de sus trabajadores, a la vez se evidenciara la necesidad de conocer también las condiciones laborales que se está brindando en la inmobiliaria para determinar si estas están contribuyendo o no a su eficiente desempeño. A partir de dicha información podrán realizar acciones destinadas a la mejora continua de los aspectos descritos, esenciales para el desarrollo de la inmobiliaria.

Por consiguiente, beneficiara a todos los trabajadores como también a la inmobiliaria generando un buen clima organizacional lo cual permitirá que los miembros de la organización, cumplan con los objetivos de la empresa, debido a que un empleado que se siente motivado se desempeña mejor en su trabajo y ello permite aumentar la productividad, de esa forma ayudara a conseguir las metas y objetivos de la inmobiliaria e inversiones buena vista.



1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

1.5.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

Establecer la relación que existe entre el liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.

Identificar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Calvis (2023) que lleva como título “relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana” obtuvo como su objetivo principal saber si hay relación entre el clima organizacional con satisfacción laboral de los colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana, y llegó a concluir que hay una relación del clima organizacional y satisfacción laboral.

Wilches (2018) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia” tiene el objetivo principal de cómo es que el clima organizacional afecta la satisfacción laboral de los empleados de la entidad minería Texas, y finalmente concluyeron que hay una relación entre las variables.

Escudero (2021) que lleva como título “la motivación y satisfacción laboral en trabajadores en la producción académica desde el año 2010 a 2021” el propósito fue describir la motivación y satisfacción laboral, el método es de tipo cualitativo, descriptivo, transversal y corresponde a un diseño fenomenológico-hermenéutico.

Alfonso (2017) que lleva como título “motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana de la ciudad de la Paz”, tuvo como objetivo principal



estudiar la relación entre la motivación con la satisfacción laboral y llegaron a la conclusión de que la variable motivación con la variable satisfacción laboral se relacionan en cuanto a los valores intrínsecos.

Sanchez (2018) titulada “correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala”, tuvo como objetivo principal determinar si existe una correlación significativa entre motivación laboral y satisfacción laboral. Para la recopilación de datos utilizo 2 instrumentos; elaborado por Recinos (2013) que mide la motivación laboral y el siguiente instrumento elaborado por De León (2017, De acuerdo a los resultados, se estableció que existe una correlación positiva y significativa.

Marin (2020) titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Medellín en el semestre 2020-2” tuvo como objetivo principal describir el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral en empleados de una empresa prestadora de servicios de salud en Medellín, Colombia en el semestre 2020-2. La metodología que utilizo fue de enfoque cuantitativo con un alcance transversal y de diseño descriptivo no experimental, por consiguiente, llego a la conclusión de que los auxiliares de enfermería cuentan con un alto grado de satisfacción laboral por las relaciones interpersonales.

Rosales (2020) titulada “el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del gad provincial de Cotopaxi”, esta investigación se dio con el fin de evaluar el clima organizacional de la institución y su influencia en la satisfacción laboral de sus colaboradores, se consideró el Test



de Clima laboral de Sonia Palma, y se llegó a una conclusión de que existe influencia del clima organizacional y satisfacción laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ramirez (2023) Que lleva como título “liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de lima metropolitana en el 2022” tiene como objetivo principal, determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana en el 2022, por medio de una investigación no experimental, correlacional y transversal; aplicada a 202 trabajadores de Lima Metropolitana elegidos al azar, de los cuales 86 fueron hombres y 116 mujeres, con edades dentro del rango de 18 a 65 años. Para ello, fueron utilizadas dos escalas, una para cada variable de investigación, la primera llamada “Capacidad de Liderazgo en Entornos Remotos”, y la segunda “Cuestionario de Satisfacción Laboral S21/26”, cada una validada en población peruana. Los resultados muestran que, si existe relación positiva entre el liderazgo con la satisfacción Laboral, obteniendo una correlación positiva de 0.795. Asimismo, entre la mayoría de las dimensiones de estas variables, existen relaciones positivas medias, y en una de ellas considerable.

Andrade (2022) que lleva como título “estilo de liderazgo y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Paramonga, 2021” tuvo como propósito principal determinar la relación existente entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Paramonga. Para determinar esta relación se tomó como base a tres dimensiones para estilo de liderazgo (liderazgo transformacional, liderazgo transaccional. Liderazgo laissez faire), y a dos dimensiones para satisfacción laboral (factores intrínsecos y



factores extrínsecos). En la recolección de la información se utilizó un cuestionario de percepción sobre el estilo de liderazgo y satisfacción laboral a los 98 trabajadores de dicha institución, el cuestionario sobre las variables en estudio constó de 34 preguntas con respuestas basadas en la escala de Likert con cinco categorías. La validez se realizó mediante juicio de expertos y la fiabilidad del instrumento fue verificada a través del coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue 0.946, por tanto, el cuestionario es fiable y consistente. Los datos encontrados de la aplicación del instrumento fueron: de los 98 encuestados, el 75,51 % percibe regular estilo de liderazgo mientras que un 24,49 % percibe un buen estilo de liderazgo; asimismo, de los 98 encuestados el 57,14 % tiene regular satisfacción laboral mientras que el 42,86% tiene buena satisfacción laboral. Para determinar la correlación existente entre las dos variables en estudio se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, se obtuvo $p=0.000$ que es menor a 0.05, por tanto, se acepta la hipótesis alternativa que es la hipótesis general que afirma que existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Paramonga.

Avalos (2022) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos” su objetivo principal fue saber si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral por parte de colaboradores en una entidad comercializadora de equipos tecnológicos. Para ello se empleó una metodología alineada al paradigma positivista, desarrollando una investigación de enfoque cuantitativo, de forma aplicada, de diseño no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. La población se integró por los 32 colaboradores de la empresa, conformando la muestra de estudio de tipo censal. Se empleó la encuesta



como técnica, recolectando los datos a través de dos cuestionarios, los cuales se sometieron a un juicio de expertos demostrando su “Validez” y determinando una “Alta Confiabilidad” conforme la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo para el Cuestionario de Clima Organizacional un coeficiente V Aiken = 0.919 y un valor de Alfa = 0.830 y para el Cuestionario Satisfacción Laboral un coeficiente V Aiken = 0.925 y un valor de Alfa = 0.817. En los resultados del estudio a nivel descriptivo se encontró que el 75% de los colaboradores perciben un clima laboral en niveles regulares, mientras que el 66% de estos reportan un nivel moderado de satisfacción laboral, determinando a nivel inferencial mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de correlación positivo de nivel alto $r = 0.744$ y un nivel de significancia $\text{Sig.} = 0.000$.

Rojas (2020) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en pandemia del personal de cuidados intensivos adulto y pediátrico, hospital regional huanuco-2022” su objetivo principal fue establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en pandemia del personal de cuidados intensivos adulto y pediátrico, hospital Huánuco 2023” tipo de investigación fue observacional, prospectivo, transversal y analítico, con un nivel relacional de diseño no experimental-transaccional y correlacional. Llegando a la conclusión de que hay una correlación positiva y muy alta y con nivel significativo.

Flores (2023) que lleva por título “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital privado metropolitano Chiclayo, 2022”, tuvo como objetivo principal saber si hay relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de enfermería del hospital privado metropolitano de Chiclayo; de tipo cuantitativo con diseño no



experimental, transversal con alcance correlacional , y se llegó a concluir de que hay relación positiva y significativamente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital privado metropolitano de Chiclayo, lo cual explica que cuanto más saludable es el clima organizacional, mejor es la satisfacción laboral.

Bravo (2022) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en el área de seguridad ciudadana de Chiclayo, 2020”, tuvo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del área de seguridad ciudadana del municipio de Chiclayo. Utilizo el tipo de investigación descriptiva correlativa, no experimental, llegando a la concluir que se muestra una relación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Vasquez Et.al (2023) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de chilca, 2022” tiene como objetivo principal, hallar la manera de cómo se relaciona el clima organizacional con satisfacción laboral de los colaboradores del municipio de chilca – Huancayo, 2022. De tipo de investigación correlacional, descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. Por el cual llego a la conclusión de que el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una relación positiva significativa.

Medina (2020) Que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de construcción de lima metropolitana”, su objetivo principal es examinar la relación del clima organizacional con satisfacción laboral en los colaboradores del área de soporte de una entidad



privada de construcción en lima metropolitana. El tipo de investigación de estudio es descriptivo, se buscó medir, recolectar información y se evaluaron dos variables que en este caso fueron: el clima organizacional y la satisfacción laboral, con diseño no experimental de tipo correlacional, por el cual llego a una conclusión que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Pachas (2020) que lleva como título “la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa santo domingo S.A chincha – 2019” tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la variable motivación y satisfacción laboral, del mismo modo identificar si existe relación entre 3 dimensiones de la motivación (Desmotivación regulación externa y motivación intrínseca) y la satisfacción laboral con colaboradores de la entidad Santo Domingo S.A. en el año 2019; el tipo de investigación fue descriptivo, en un nivel básico, el diseño fue no experimental y el método utilizado fue el cuantitativo, en una muestra de 160 personas de una población de 274 trabajadores entre las categorías de empleado y obreros. Por otro lado, en cuanto a la contrastación de la hipótesis central e hipótesis específicas se comprobó que si existe una relación significativa ($p=0.0000$) entre motivación y satisfacción laboral, Los resultados ponen en evidencia que el personal en general se encuentra en un nivel promedio tanto en motivación con un 80% y satisfacción laboral con un 68%.

Díaz (2020) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la sede central (Chiclayo) del ministerio público del distrito fiscal de Lambayeque”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel del clima organizacional y la relación que tiene con



satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la sede central (Chiclayo) del ministerio público del distrito fiscal de Lambayeque, el tipo de estudio es descriptivo, correlacional, no experimental, con enfoque cuantitativo. Y llego a la conclusión que existe correlación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo cual indica que mientras mejor sea el clima organizacional mayor será la satisfacción laboral del personal en la institución y viceversa.

Taipe (2023) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencias, de un hospital nacional, lima 2023” Tuvo como objetivo principal determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Utiliza el método de investigación hipotético deductivo para dar respuesta a la hipótesis en estudio y el instrumento que utiliza son la encuestas.

Yucra, (2019) El presente estudio de investigación consistió en identificar la relación existente entre las variables “estilo de liderazgo y satisfacción laboral de los docentes del Instituto Pedagógico Nacional de Monterrico”. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios estructurados: del estilo de liderazgo en directores de IIEE que está orientado al profesorado y la escala de satisfacción laboral SL Sonia Palma, los cuales fueron aplicados a los 80 docentes que constituyen la población total del IPNM. Los resultados obtenidos nos permiten aceptar la hipótesis de investigación. Su planteamiento se confirma al hallarse un coeficiente de correlación ($Rho= 0,497$, $p= .000$) el cual expresa que existe una relación positiva entre el estilo del liderazgo y la satisfacción laboral siendo moderada y significativa la magnitud de la correlación.



Renzo (2021) La tesis desarrollada titulada, Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. La Metodología que se utilizó fue para trabajar con toda la población que estuvo conformada por 23 trabajadores.

La investigación es de tipo aplicada, ya que se desarrolló aprovechando conocimientos de trabajos realizados anteriormente y teorías de nivel correlacional, motivo por el cual se determinó si hay relación entre las variables y sus dimensiones, la investigación es descriptivo y correlacional, La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de cuestiones o reactivos cuyo objetivo es recabar información factual en una muestra determinada.

Carbajal (2021) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Proviservicios SAC lima – Perú, 2021” tiene como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores. El diseño de investigación es descriptivo correlacional, teniendo como población de 25 trabajadores donde concluyen que existe alta relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción de los trabajadores.

Bazalar (2020) que lleva como título “clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la universidad nacional del callao”, la presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional con la satisfacción laboral y con el desempeño de los trabajadores de la universidad nacional del callao, ha aplicado un



cuestionario sobre cada una de las variables, por consiguiente se llegó a la conclusión de que si existe una relación significativa entre las variables.

Bustamante (2020) que lleva como título “El Clima y la Satisfacción Laboral como Factores de Alta Relevancia en el Desarrollo de los Colaboradores dentro de una Empresa” tuvo como objetivo principal sobre si hay una relación con el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de una empresa. Y por consiguiente llegó a la conclusión de que si hay una relación que mantiene el clima organizacional con la satisfacción laboral y la alta influencia que estas tienen en el comportamiento de los trabajadores.

Cerdan (2019) que lleva como título “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacútec Cajamarca - 2018” la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud, tipo de estudio fue descriptivo, correlacional estuvo conformada por 50 profesionales y finalmente se obtuvo como resultado que existe relación considerable entre las variables: clima organizacional y satisfacción laboral.

Chirino (2019) que lleva como título “motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen cas de la sede principal de la corte superior de justicia de Huaura ,2019”. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores del régimen cas, la metodología que se utilizó el test de motivación laboral de Alfredo Vélchez Ortiz (2012) y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (2012) y se halló una relación positiva entre la motivación laboral y la satisfacción laboral.



Baena (2018) que lleva como título "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima", tuvo como objetivo de investigación establecer la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima. Uso la metodología descriptivo correlacional y La población de estudio estuvo conformada por 160 colaboradores de la entidad pública. Para determinar la correlación utilizo el coeficiente de correlación de Spearman y entre los resultados se obtuvo que existe una relación altamente significativa y directa.

Guzmán (2018) en su tesis titulada "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global", tuvo como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre la variable clima organizacional con la variable satisfacción laboral, el método utilizado fue no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, la población de estudio estuvo conformada por 15 colaboradores. Finalmente se concluyó que existe una relación entre las variables.

Fonseca (2019) en su tesis titulada "relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Huaura - 2018", tuvo como objetivo de investigación determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración. Este estudio utilizo la técnica de recolección de datos que fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, según los datos procesados se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.



Cuba (2018) en su tesis titulada “comunicación interna y satisfacción laboral del CLAS de san juan bautista – Ayacucho 2017”, tuvo como objetivo de investigación saber si existe relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores de San Juan Bautista, la metodología que utilizo fue de tipo de investigación no experimental con diseño descriptivo correlacional, la técnica de recolección de datos fue la encuesta, se concluye que existe una relación directa entre comunicación interna y satisfacción laboral.

Bazan (2017) en su tesis titulada, “Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia 2016” su objetivo principal fue, conocer la relación entre el “Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del departamento de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia” Tipo de investigación, es descriptiva correlacional, se utilizó el diseño de investigación Correlacional, con una muestra de 80 colaboradores, con la aplicación de encuestas, uno por cada variable, aplicado a un solo grupo muestral, cuyos resultados se evidencian por medio tablas y gráficos, y se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman para la prueba de hipótesis. Los datos fueron analizados empleando el coeficiente de correlación de Rho Spearman en el cual los resultados arrojan un valor igual a 0, 620, afirmando así que existe una relación alta entre liderazgo y satisfacción laboral. Por lo tanto, se concluye que existe relación entre el liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del departamento de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia en el 2016.

Arevalo (2021) en su tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en la inmobiliaria cristo de Logroño S.A.C, Yurimaguas 2020. Este trabajo



de investigación a tenido como objetivo primordial hallar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de la inmobiliaria cristo de Logroño, utilizo el diseño no experimental, transversal, y su población y muestra fue 33 colaboradores, la técnica que utilizo para recabar informacion fue encuesta y el instrumento que utilizo fue cuestionario y se concluyó que hay relación directa y alta entre el clima organizacional y satisfacción laboral.

Zapata (2020) en su tesis titulada “relación entre comunicación interna y satisfacción laboral en colaboradores de una organización educativa de chincha alta”, a tenido como objetivo principal analizar la relación que existe entre la comunicación interna y la satisfacción laboral de los colaboradores de una organización educativa, la investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal, correlacional, y se concluye que existe una relación significativa.

Castillo (2018) en su tesis titulada “comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima 2016” realizar la correlación que existe entre comunicación organizacional y la satisfacción laboral con los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima 2016. El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de



0.00, un nivel de confianza de 0,861. En el contexto de la investigación, el diseño es correlacional, siendo su principal interés en examinar relaciones entre variables o sus resultados. La población está conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones, los cuales son una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario y finalmente se llegó a la conclusión que Sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima 2016.

2.1.3 Antecedentes locales

Quispe (2021) en su tesis titulada “clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019”, el objetivo principal fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. La investigación fue de alcance correlacional donde utilizo el método hipotético – deductivo, y finalmente llego al resultado que evidencia que el clima organizacional incide favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de generación eléctrica.

Ponce (2019) lleva por titulo “clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la universidad nacional del altiplano, puno-2018”, su objetivo primordial fue halla la relación que hay entre el clima organizacional con satisfacción laboral en los profesores de la Universidad Nacional del Altiplano, periodo -2018; utilizó un método deductivo y de investigación es descriptivo correlacional, se utilizó como técnica la encuesta atreves del empleo del instrumento del cuestionario, para comprobar la hipótesis se determino con las medidas estadísticas del chi cuadrado y coeficiente de correlación de Rho de



Spearman por consiguiente se concluyó que las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral.

Mamani (2019) en su tesis titulada “clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local – puno 2018”, su objetivo primordial fue hallar la influencia del clima organizacional en satisfacción laboral de los colaboradores y analizar las relaciones interpersonales y su influencia en la satisfacción laboral, el método que utilizo fue hipotético-deductivo del paradigma cuantitativo, la muestra del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la institución en estudio, finalmente se concluyó que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral.

Apaza (2017) que lleva por título “análisis del clima organizacional y su determinación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A.l” , tuvo como objetivo principal conocer la relación que existe en las variables, dentro de la metodología de investigación se aplicado el enfoque cualitativo y diseño de investigación no experimental, por lo tanto se determinó que las constantes capacitaciones y evaluaciones de clima organizacional hacia los trabajadores de la empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A influyo de manera positiva.

Lopez (2017) que lleva por título, “clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de los trabajadores y clientes – cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo – 2015”, tuvo como objetivo principal determinar la incidencia del clima organizacional, satisfacción laboral para la satisfacción laboral con sus distintos factores, se ha utilizado el método descriptivo y deductivo; la técnica del análisis documental, técnica de la encuesta y técnica de



análisis e interpretación de la información y finalmente se concluyó que el clima organizacional incide en el desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes en la cooperativa además de proponer lineamientos de mejora para beneficio futuro de la cooperativa Cabanillas Mañazo.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 La Organización

La vida de las personas se compone de una infinidad de interacciones con otros individuos y organizaciones. El ser humano es eminentemente social e interactivo; no vive aislado, sino en convivencia y en relación constante con sus semejantes. Por sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para lograr ciertos objetivos que la acción individual y aislada no alcanzaría. Una entidad tiene un sistema de actividades coordinadas de personas. La cooperación entre éstas es importante para la organización.

Una organización existe sólo cuando: según (Chiavenato, 2007).

- hay personas capaces de comunicarse.
- dispuestas a contribuir en una acción conjunta.
- a fin de alcanzar un objetivo común.

los socios o miembros de la organización son:

- a) Los empleados:** contribuyen con el trabajo, esfuerzo, dedicación personal, desempeño, conocimiento, habilidades y competencias. Por el cual están motivados por el salario, beneficios, premios, elogios, reconocimiento, oportunidades, permanencia en el empleo.



- b) Los inversionistas o propietarios:** Contribuyen con dinero en forma de acciones, préstamos, financiamientos y créditos. Por el cual, Están motivados por la rentabilidad, utilidad, liquidez, ganancias sobre la inversión y dividendos.
- c) los Proveedores:** Los cuales Contribuyen con materiales, materias primas, tecnología, servicios especializados. Por el cual, Están motivados por los negocios, precio, condiciones de pago, facturación, utilidad, ganancia sobre la inversión.
- d) los Clientes:** Contribuyen con dinero por la adquisición de los productos o servicios que ofrece la organización y por su consumo o utilización. Por el cual, Están motivados por el precio, calidad, condiciones de pago, satisfacción de necesidades, logro de expectativas.
- e) Es un conjunto de personas que se unen para trabajar y alcanzar un propósito con un fin en común.** Las organizaciones trabajan con el entorno, con el medio en el cual se rodea como pueden ser los proveedores, los clientes y la sociedad. El elemento clave de las organizaciones es el factor humano, el cual tiene que trabajar de manera conjunta y tienen que trabajar enfocados en las mismas metas, objetivos que tiene una empresa.
- f) Una organización que aprende es aquella que ha desarrollado la capacidad continua para adaptarse y cambiar.** Así como los individuos aprenden, también las organizaciones lo hacen. “Todas las organizaciones aprenden, sean conscientes de ello o no: es un requerimiento fundamental para la continuación de su existencia”. Sin embargo, algunas organizaciones lo hacen mejor que otras.(S. P. Robbins et al., 2009).



2.2.2.1 Organización desde el enfoque de recursos humanos

Este enfoque percibe la organización como una extensión de la familia. Están los individuos, que tienen necesidades, ideas, valores; saben cómo defenderlos, y la organización debe apoyarlos en esta tarea. Según esta visión, entonces, las organizaciones existen para satisfacer las necesidades de los individuos, y no a la inversa. La dirección debe entender cuáles son las necesidades de sus empleados, y tratar de satisfacerlas. Los empleados trabajan bien cuando se sienten valorados. En realidad, las organizaciones y los individuos se necesitan entre sí. Las organizaciones buscan ideas, energía, talento, y los empleados consideran su carrera, su salario y las otras posibilidades que ofrece la organización. Estas necesidades mutuas son percibidas desde una óptica similar a la de la familia, sin que la medida exacta de los beneficios recíprocos quede establecida con absoluta claridad. Finalmente, la percepción de una brecha entre las necesidades de la gente y las de la organización plantea un problema que puede traducirse en empleados infelices, organización explotada, o ambos. Por el contrario, si no hay brecha, los empleados y la organización ganan.

El enfoque de recursos humanos se inscribe en un marco muy humanista, más centrado en la felicidad de los individuos que en su productividad. Empleados que experimentan frustraciones personales en el trabajo pueden reaccionar de diferentes maneras: perder el interés en trabajar, incrementar su ausentismo, participar en grupos contestatarios (sindicatos) o buscar cambios de ubicación u otro empleo. Esas respuestas



no proceden de la racionalidad organizacional tradicional, pero son parte de lo que el administrador debe considerar (Proulx, 2014).

2.2.2.2 Medidas de eficacia organizacional

La eficacia organizacional es un concepto amplio y complejo en virtud de sus múltiples relaciones con sus socios. Hay un conjunto de intereses y satisfacciones en juego, muchos de los cuales entran en conflicto entre sí y son hasta cierto punto antagónicos. Así, la tarea de la administración es mantener el equilibrio entre esos componentes. Los principales indicadores de la eficacia organizacional son: según (Chiavenato, 2007).

- **Producción:** representa la capacidad de producir las salidas organizacionales en cantidad y calidad.
- **Eficiencia:** señala la relación entre salidas y entradas. Es un indicador que se expresa en términos de porcentajes o índices de costo beneficio, costo/producto o costo/tiempo.
- **Satisfacción:** la organización es un sistema social que tiene que prestar atención a los beneficios otorgados a sus grupos de interés (funcionarios, clientes, proveedores y prestadores de servicios).

2.2.2.3 Ética y valores en la organización

Las organizaciones tienen un gran desafío en lo relativo a conducirse en forma ética, es decir, respetando principios y normas morales que regulan las actividades humanas definiendo lo correcto o incorrecto pues hay que considerar que el entorno no le favorece en este sentido y la actuación se refleja en las operaciones que realizan, en lo



particular en el ámbito de los Recursos Humanos ya que son conocidos los hechos y escándalos acontecidos a nivel nacional e incluso internacionalmente que merman la credibilidad de las personas que esperan lo contrario cuando se incorporan al medio laboral. El esfuerzo prioritario que se realiza es el diseño y difusión del código de ética, mismo que constituye la declaración formal de los valores de la organización teniendo como finalidad guiar la conducta de los colaboradores en las situaciones que se le presentan en los centros de trabajo. No resulta sencillo el tomar decisiones éticas ya que en el medio existen presiones y en ocasiones no se pueden resistir, pero ahí es donde se debe de manifestar la entereza de la persona: es por su bien y de la organización y en el caso contrario viciaría la operación como al realizar adquisiciones, asignación de contratos de obra, administración del efectivo, manejo de inventario de productos, materiales y refacciones, cobranza y elaboración de nómina. Siendo optimista se considera en lo general que las organizaciones se desarrollan en forma ética, pero existen casos en donde los directivos tienen que atender asuntos relacionados con este tema y cada vez son más complejos, situación que en realidad es alarmante. Por otro lado, editorialistas y conocedores del tema consideran que el medio está desquebrajado y hará falta mucha difusión y predicar con el ejemplo y ante la situación reinante bien se pudiera considerar que es muy positivo el esgrimir el mensaje de volver a los valores, entendiéndose ellos como cualidades morales que se aprecia en alguien. Porque el impulso que deben de tener los Recursos Humanos es con el enfoque de valores como la



proactividad, honestidad, disciplina, amor, responsabilidad, calidad, trabajo en equipo, integridad, confianza entre otros.

2.2.2.4 Clima organizacional

Consideran al clima organizacional como resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Es por ello que el clima organizacional es una característica con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de características o atributos de la organización (Uribe, 2015).

Chiang (2010) el clima organizacional es de suma importancia porque este concepto radica en las personas, tanto en su conducta como en sus sentimientos. cuando los individuos aluden a su medio laboral, frecuentemente utilizan la palabra clima; su uso asiduo en el lenguaje diario permite entrever que el concepto es considerado importante para ellos en su interacción laboral.

“El clima organizacional influye en la satisfacción y motivación de los empleados, en consecuencia, en la productividad los resultados es algo que se tiene que construir, monitorear, evaluar y reevaluar, ya que el estado de ánimo humano no es estático” (Rojas, n.d.).

Chiavenato, (2009) respecto a las teorías sobre el clima organizacional, lo define como el grado de motivación de los empleados



que se relacionan con el ambiente laboral e indican claramente los atributos motivacionales del ambiente organizacional.

“El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (García, 2011).

El clima organizacional es todo lo que se puede observar de parte de los empleados, También, se define como un conjunto de políticas, prácticas y medidas de una organización que están relacionadas con la experiencia del empleado. En otras palabras, es el ambiente que se vive dentro de una organización, que puede ser tanto negativo como positivo.

El clima organizacional surge en el marco de la relación entre el individuo y su contexto de trabajo, lo que implica que la experiencia del trabajador en función de su contexto laboral es clave para comprender su significado. En tal sentido, este constructo define la experiencia de trabajo que tiene un conjunto de individuos a partir de las características de su ambiente laboral, La medida del clima organizacional se obtiene a partir de las percepciones que un conjunto de individuos tiene sobre su ambiente de trabajo, constituido por aspectos estructurales y situacionales de la dinámica organizacional, El constructo clima organizacional se fundamenta en la teoría de campo de Lewin (1935), ya que, según esta, el contexto juega un papel fundamental para la comprensión del comportamiento de los individuos, y a su vez las características perceptuales de estos acerca del contexto influyen en su desempeño, lo que



implica la interacción de la persona con su entorno en la determinación de su conducta, Una visión molar del clima organizacional es preferible a una visión focalizada, ya que permite una comprensión sistémica del fenómeno denominado clima organizacional Y por último el clima organizacional se define como la experiencia de trabajo de un conjunto de personas en su contexto laboral, que puede ser caracterizada y evaluada a partir de sus percepciones sobre el mismo.

2.2.2.5 Importancia del clima organizacional en la administración de empresas

Robbins (1996) la importancia de Clima Organizacional proviene de su función como vínculo entre los objetivos de la organización y el comportamiento de los trabajadores, principalmente en el hecho que demuestra en forma global las actitudes, las creencias, los valores de los miembros de una organización que debido a su naturaleza se convierten en elementos del mismo clima. los recursos humanos en las diferentes organizaciones necesitan contar con mecanismos que les pueda ayudar a medir cada periodo el Clima Organizacional que va de la mano con la motivación de los trabajadores y eso afecta el comportamiento y como se desempeñen en su trabajo por eso es importante tener un conocimiento profundo del tema por lo que debe ofrecer una calidad de vida en el trabajo. Es importante para un administrador saber analizar y diagnosticar en una empresa tres puntos fundamentales que son:

- Evaluar de donde provienen los conflictos e insatisfacciones que conllevan al desarrollo de actitudes negativas frente a la institución.



- Buscar cambios indicativos para el administrador sobre los elementos hacia donde debe dirigir sus intervenciones.
- Continuar con el desarrollo de la organización y prever los problemas que puedan surgir.

El conocimiento del Clima Organizacional, proporciona retroalimentación sobre el comportamiento en las entidades u organizaciones, y permite introducir cambios, en las actitud de los trabajadores, La importancia que tiene la información se basa principalmente en la comprobación de que el clima organizacional tiene influencia en la conducta de los trabajadores, crear un buen ambiente laboral reduce el ausentismo de los trabajadores, Las investigaciones sobre el clima ayuda a identificar problemas, El Clima Organizacional se observa principalmente como es el trato entre la gerencia y los colaboradores. Las relaciones que se tienen entre un gerente con sus trabajadores, el cual influye en forma directa en el clima organizacional de la entidad.

2.2.2.6 Tipos de clima en las organizaciones

El clima organizacional según Barroso (2004) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

a) Clima tipo autoritario-explotador: la dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente, los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de



recompensas y en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

- b) Clima tipo autoritario-paternalista:** es ser autoritaria condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en escalones inferiores, bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.
- c) Clima tipo participativo-consultivo:** Es donde se toman generalmente las decisiones en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.
- d) Clima tipo participativo-grupal:** es donde todos toman decisiones en toda la empresa. La gerencia les da confianza a sus trabajadores, para que puedan comunicarse entre todos ya sea de manera ascendente o descendente, o también de forma lateral, los colaboradores se sienten motivados por participar y a ayudar a establecer objetivos, y así hay una relación de amistad, confianza entre los altos mandos y los subordinados.



2.2.2.7 Canales de comunicación en la organización

Según Charry (2018) una adecuada comunicación debe afianzar y optimizar la participación de los grupos de interés, y, por tanto, los canales de comunicación en la organización tienen como función que la información circule en los diferentes planos organizacionales, con el fin de fortalecer la participación por medio tanto de los canales formales que siguen una cadena de autoridad, es decir, con un direccionamiento más vertical y limitados a las tareas organizacionales como de los canales informales que son menos rígidos en su dirección y en los que se puede saltar niveles.

2.2.2.8 Funciones del clima organizacional

El clima organizacional tiene las siguientes funciones:

- Desvinculación. Es cuando las personas no tienen comunicación ni tienen conocimiento de los objetivos de la institución.
- Obstaculización. Los trabajadores no se sienten cómodos al inicio pero de ahí se van adaptando.
- Espíritu. Los trabajadores se sienten felices al realizar su trabajo
- Alejamiento. Es donde no hay comunicación ni entendimiento entre los altos mandos con los subordinados.
- Énfasis en la producción. Se tiene que dar importancia en capacitar al personal para un mejor desempeño.
- Empuje. Es dar conocimientos a los trabajadores y motivarlos.
- Consideración. La gerencia debe ser considerado con los trabajadores y darles facilidad para que puedan hacer sus labores.



- Responsabilidad: es cuando el trabajador ya conoce sus obligaciones y lo realiza de manera constante.
- Recompensa. Es cuando un empleado pone mayor de sus esfuerzos y la entidad y la entidad le recompensa con algo para que pueda seguir superándose.
- Cordialidad. Es el sentimiento que se tiene entre todos los trabajadores lo cual genera un ambiente agradable entre la gerencia y los trabajadores.
- Apoyo. Se ayudan mutuamente entre gerentes y empleados.
- Normas importante tener metas, y normas en la organización.
- Formalización. El grado en que se formalizan las políticas y responsabilidades de cada trabajador.
- Conflicto. Es cuando los trabajadores y los gerentes tienen un conflicto.
- Identidad. Es el sentimiento que se tiene de parte de los colaboradores hacia la entidad.
- Selección basada en capacidad y desempeño: es seleccionar al personal de acuerdo a la capacidad que se necesita en la entidad.
- Tolerancia a los errores. Trata de apoyar y aprender de los errores para después mejorar esa situación.
- Adecuación de la planeación. Es cuando el plan que realiza la gerencia es adecuado para la organización.

2.2.2.9 Características del clima organizacional

El clima organizacional cuenta con diferentes características que influyen en la motivación de las personas que forman parte de la organización y conlleva al comportamiento que tendrán, el cual puede ser



tanto negativo o positivo. (Barroso, 2004) , según este autor tiene la siguiente estructura:

- a) **Estructura:** percepción que tiene los miembros de la organización acerca de todo tipo de reglamento, procedimientos o tramites que realiza la empresa para que ellos puedan ejercer su trabajo.
- b) **Recompensa:** Es aquello que se le da a un trabajador por sus méritos que realizan.
- c) **Responsabilidad:** sentimiento que comparten los empleados acerca de la independencia que tienen para tomar decisiones en momentos de trabajo.
- d) **Identidad:** Es sentirte en la entidad como parte de una familia.

2.2.2.10 Elementos del clima organizacional

Se dice que un Clima Organizacional tiene estabilidad, cuando tiene una inversión a largo plazo, Los jefes de la dirección deben tener el conocimiento de activo de la empresa y es un tema al cual deben prestarle atención. Una buena gestión se realiza con disciplina, con buenos tratos al personal, para obtener logros. Por el cual un buen clima organizacional este compuesto por diferentes elementos dentro de una empresa y donde laboran los empleados. un ambiente está integrado por los siguientes elementos:

- uno de los elementos es tener en cuenta de la actitud de los empleados que podría ser su autoestima, sus valores, su aprendizaje, etc.
- Los grupos que integra la entidad, sus normas, etc.
- La motivación, el desempeño, el entusiasmo que pone el trabajador



- se tiene que ver el liderazgo, el poder de convencimiento, sus políticas que maneja la empresa.
- el ambiente estructurado con sus dimensiones.
- las etapas de organización, el trabajo en equipo, la remuneración, comunicación y toma de decisiones.

2.2.2.11 Dimensiones del clima organizacional

Goncalves (2010), propone 9 dimensiones que explica el clima que existe en una determinada entidad. Cada una de estas dimensiones se correlacionan con ciertos aspectos de la organización, son las siguientes:

- a) Estructura:** se visualiza de cómo ven los trabajadores de la entidad. acerca de la cantidad de normas, los tramites que se realiza, y otras limitantes que se puedan enfrentar en el desarrollo de su trabajo.
- b) La responsabilidad:** ser responsable es tener el conocimiento de cuáles son tus tareas u obligaciones a cumplir en tu trabajo.
- c) La recompensa:** es cuando la gerencia observa que sus trabajadores se esfuerzan al máximo en su área de trabajo y valoran ese esfuerzo por el cual le recompensan a su trabajador, puede ser con incentivos, comisiones, darles una sorpresa entre otros.
- d) El desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.



- e) **Las relaciones:** es de cómo se relacionan los colaboradores de la entidad acerca del trabajo y como se entienden entre jefes y subordinados.
- f) **La cooperación:** Es muy importante que los miembros de la entidad cooperen y se ayuden entre ellos para desarrollar un mejor ambiente laboral y esta se agradable.
- g) **Los estándares:** Es todo lo que se observa de parte de los integrantes acerca de la importancia que se le da a las entidades sobre las normas de rendimiento (Peña, 2017).
- h) **Los conflictos:** Es la identificación que tienen los integrantes de una organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- i) **La identidad:** Es la identificación que se tiene hacia una entidad y es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización. trabajo en equipo: son básicas la cooperación de la comunicación y la información entre sus miembros, porque en esta nueva y novedosa dinámica de trabajo requiere de la colaboración, el reconocimiento mutuo y el compañerismo en el trabajo, incluye, además, la organización de los roles de dicho equipo, imprimir unas dinámicas de trabajo que garanticen la autoestima del trabajador y la estabilidad laboral. Asimismo, realizar una gestión de equipo adecuada y seguir las siguientes recomendaciones: Escuchar lo que los demás tengan que decir, tanto si parece una buena idea o mala.



- j) Comportamiento Organizacional:** El comportamiento organizacional, consiste en la forma como los colaboradores se desempeñan en la organización, el cual está compuesto por patrones de conductas internos, sus indicadores incluyen: Absentismo: problema que cualquier empresa debe considerar porque genera problemas organizacionales y costos que afectan las operaciones, la productividad y los empleados. Disminución de la tasa de abandono: consiste en minimizar las cifras en las que los colaboradores abandonan su puesto laboral por diferentes factores.(Chiavenato, 2009).
- k) Liderazgo:** Consta de una amplia cantidad de habilidades personales para lograr influir en un grupo y ser un individuo al cual los demás siguen, es decir, tener la capacidad de promover que los demás actúen en función del logro de objetivos comunes o propios. Su indicador: Despotismo: definido por el poder de una persona y la supremacía sobre el grupo gobernante; en este sistema, los individuos tienen poder absoluto para supervisar las leyes y regulaciones a su conveniencia, y sus seguidores son ciegos fanáticos liberales (Liberal) Obedecer sus órdenes: Es una palabra polisémica, aunque siempre está relacionada con el concepto de libertad, y se suele utilizar en un contexto político o económico. Democracia: consiste en la toma de decisiones de manera conjunta, lo cual quiere decir que un grupo es responsable de una decisión (Arevalo, 2021).
- l) Robbins et al. (2009)** Los líderes eficaces confían en apoyos emocionales para enviar sus mensajes. En realidad, es frecuente que la expresión de emociones en los discursos sea un elemento crítico que



nos hace aceptar o rechazar el mensaje de un líder. “Cuando los líderes se sienten emocionados, entusiastas y activos, es más probable que energicen a sus subordinados y transmitan la sensación de eficacia, competencia, optimismo y alegría”.

m) Motivación: Arevalo (2021) La motivación es un estado de ánimo que impulsa a las personas a alcanzar sus metas. Las organizaciones y entidades deben dar incentivos a los trabajadores, lo cual ayuda a esforzarse más de parte del trabajador. Se debe incentivar al personal con salarios, actividades, recreación, entre otros. la motivación externa es esencial para desarrollar una actividad, el cual se puede mantener a través de la motivación interna.

Se define motivación como los procesos que inciden en la intensidad, esfuerzo que realiza un ser humano para el desarrollo de un objetivo. En consecuencia, la motivación se refiere al esfuerzo que se da para lograr cualquier objetivo. Los tres elementos clave en nuestra definición son: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización (Robbins et al., 2009).



2.2.2.12 Beneficios de conocer el clima organizacional dentro de las empresas

Es importante que la empresa conozca la realidad de su compañía y así poder hacer cambios a favor de sus objetivos y planes que tiene la empresa.

Daremos a conocer cinco beneficios sobre el clima organizacional y como desarrollarlo.

- Desarrollar estrategias orientadas a datos sin importar qué tan inteligente seas. En la realidad los líderes de las empresas muestran mucho interés en tomar decisiones que se basan en la información de la opinión que se tiene. Tener conocimiento sobre el clima organizacional es muy importante ya que se puede saber cómo se sienten los miembros de la empresa.
- Y las preguntas que se hacen son ¿Mis empleados están satisfechos con su remuneración? ¿Qué tan bien está la relación entre colegas? Y todo ello posibilita en implementar estrategias para mejorar la situación en la que se encuentra.
- Desarrollo profesional en un mundo en el que el buen talento es escaso y en el que cada día es más fácil conectar talentos con oportunidades. Hoy en día hay muchos trabajadores talentosos pero que no han tenido la oportunidad de hablar con los jefes acerca de sus planes profesionales. Por el cual sería bueno realizar encuestas laborales para que ellos se puedan expresar como se sienten y así la entidad tomando



- en cuenta de ello, pueda implementar estrategias que ayuden a desarrollarse mejor.
- Prevenir costos de acciones legales hoy en día se ha desarrollado y ha avanzado y planteado leyes que ayudan o favorecen a los empleados en reclamar sus derechos lo cual para evitar alguna injusticia la entidad debe dar a conocer las leyes y respetarlas. Para evitar cualquier abuso o violencia o cualquier demanda y así se beneficia tanto el trabajador como la entidad.
 - Conocer a tus “líderes” es importante tener un buen liderazgo de parte de la gerencia ya que eso influye directamente con los trabajadores, en muchas ocasiones los líderes son altaneros, se creen mucho, superiores el cual no favorece al desarrollo de la empresa. Un buen liderazgo es cuando el líder guía, apoya, motiva y entra en comunicación con sus trabajadores lo cual ayuda a los miembros a tener confianza y se desarrollan mejor.
 - Conocer el compromiso de tus empleados muchas veces el resultado que se muestra en el clima organizacional es por la falta de compromiso de compromiso de parte de los trabajadores. El diario Gestión demuestra que "un colaborador que agrega valor (a la empresa) es el que está comprometido al 100% y ese colaborador que no está comprometido con la empresa no te va a agregar valor, va a generar un mal clima (laboral), no te va a brindar los resultados esperados..." Un buen compromiso se consigue cuando el trabajador conoce y entiende su rol en la entidad y observa la importancia de su trabajo en el cumplimiento de la visión que tiene la empresa.



2.2.2.13 Importancia de la medición del clima organizacional

Evaluar el clima organizacional permite conocer como es vista la entidad por sus colaboradores; y de esa manera puede identificar las fortalezas o aspectos bien valorados de la cultura organizacional, así como también se puede identificar la insatisfacción de parte de los trabajadores.

Como conseguir un buen ambiente de trabajo según (Peña, 2017).

- Adopta una postura autocrítica. Es cuando uno se da cuenta la actitud que tiene y que puede ocasionar.
- Esmérate por establecer buenos vínculos. Si un empleado conoce sobre su trabajo tiene la confianza de desarrollar de manera tranquila su trabajo y eso genera lazos amables con sus compañeros
- Evita la competencia. Es importante superarse en la vida, pero de manera cordial, con objetivos y no poniendo debajo a los demás.
- Reconoce los méritos ajenos. Es bueno reconocer a tus compañeros por el esfuerzo que dieron en su trabajo y felicitarles como a todos nos gustaría recibir ese elogio.
- Privilegia el estímulo antes que el castigo. Es mejor trabajar en armonía que discutiendo y es por eso que se debe estimular para hacer las cosas de la mejor manera.
- Mantente por fuera de los comentarios. Es mejor no compartir ideas con compañeros mal intencionados.
- Fomenta la cooperación. Delega tareas para que todos los miembros de la empresa puedan participar y apoyarse entre ellos.



2.2.2.14 Beneficios positivos del clima organizacional satisfactorio.

Según (S. Robbins, 1996)“Un buen clima organizacional tiene beneficios entre los que se pueden mencionar:

- Satisfacción general de los trabajadores
- Mejor comunicación
- Positivización de las actitudes
- Favorece la detección de necesidades de capacitación
- Facilita el planeamiento y seguimiento de los cambios

2.2.2.15 Resultados de un clima organizacional negativo

Los resultados de un clima organizacional negativo son:

- Ausentismo
- Accidentes de trabajo
- Pérdidas de tiempo
- Quejas
- Mayor tiempo extra
- Calidad deficiente
- Sabotajes
- Demoras
- Hurtos
- Mayor rotación de personal
- Incrementos de gastos



2.2.3 Satisfacción laboral

La satisfacción laboral, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Hannoun, 2011)

Robbins et al. (2009) satisfacción en el trabajo El término satisfacción en el trabajo se define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando la gente habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo. En realidad, los dos conceptos son intercambiables. Debido a la gran importancia que los investigadores del Comportamiento Organizacional han dado a la satisfacción en el trabajo, esta actitud se revisará con detalle más adelante en este capítulo.

El concepto de satisfacción hace referencia al estado afectivo de agrado que una persona experimenta acerca de su realidad laboral. Representa el componente emocional de la percepción y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción surge de la comparación o juicio de



entre lo que una persona desea y lo que puede obtener. La consecuencia de esta evaluación genera un sentimiento positivo o de satisfacción, o un sentimiento negativo o de insatisfacción según el empleado encuentre en su trabajo condiciones que desea (o ausencia de realidades indeseadas) o discrepancias entre lo obtenido y lo deseado. En resumen, el grado de satisfacción se ve afectado por el Clima Organizacional (Ramos, 2012).

2.2.3.1 Factores determinantes de la satisfacción laboral según

Robbins (1998)

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo** Alto acuerdo entre personalidad y ocupación; se parte de la premisa que las personas que poseen talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos se sentirán más satisfechos en la ejecución del mismo.
- **Reto del trabajo:** Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado. `
- **Identidad de la tarea:** el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.
- **Significación de la tarea:** el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.



- **Autonomía:** el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.
- **Retroalimentación del puesto mismo:** el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información (Plan de Capacitación y formación) clara y directa acerca de la efectividad de su actuación (Evaluación del desempeño).
- **Condiciones de trabajo:** Ambiente de trabajo: ambiente físico cómodo e infraestructura adecuada. Ambiente psicológico: referido a variables relacionadas a la cultura y clima organizacional; es decir el ambiente laboral.
- **Apoyo de colegas:** Necesidades de interacción social: se incluyen dentro de este grupo la calidad de las relaciones con los compañeros de trabajo y las oportunidades de aprendizaje que estos ofrecen, así como, el tipo de relación que se establece con los supervisores inmediatos.
- **Sistema de recompensas y beneficios laborales:** Satisfacción con el salario: grado: percepción de que se recibe una compensación justa a cambio de la labor realizada. ` Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: grado de justicia que el trabajador percibe las políticas de promoción y ascenso dentro de la organización. ` Satisfacción con el sistema de beneficios laborales producto de los convenios laborales y los establecidos en basamento legal.



2.2.3.2 Causas principales de la insatisfacción laboral

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral según Hannoun (2011) son las siguiente:

- a) **Salario bajo.** Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.
- b) **Mala relación con los compañeros o jefes.** En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros. En el caso de los jefes, suele deberse a una actitud prepotente y desconsiderada del jefe hacia sus subordinados o por excesivas exigencias o cumplimientos de funciones que no le competen al trabajador. Incluso por celos profesionales y envidias que hacen que consideren a ciertos empleados como una amenaza que podría sustituirles en su jefatura. Las malas relaciones en el ámbito laboral harán que las personas sientan deseos de abandonar su empleo.
- c) **Escasa o nulas posibilidades de promoción.** Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría
- d) **Personas inseguras.** Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno



laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.

- e) **Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.** Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- f) **Malas condiciones laborales.** La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- g) **Circunstancias personales y laborales.** Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. Igualmente ocurrirá en aquellas personas que no puedan dedicar suficiente tiempo a su familia y sus circunstancias familiares así lo requieran, como es el caso de trabajadores con hijos pequeños o con otras cargas familiares.
- h) **Consecuencias de la insatisfacción** laboral La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente. Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables



- i) Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual. Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión.
- j) En referencia a la dimensión de la satisfacción laboral, se tiene las siguientes dimensiones:

2.2.3.3 Dimensiones de satisfacción laboral

- **Dimensión condiciones de trabajo:** consiste en todos aquellos factores físicos e intangibles que de una manera u otra dan forma a la satisfacción debido a su nivel de influencia sobre el estado de ánimo de las personas. Sus indicadores incluyen: Medio ambiente, son aquellas variables externas que determinan el comportamiento, estado de ánimo y satisfacción laboral, proteger la naturaleza y la estabilidad: esta es la capacidad de los elementos estructurales de resistir el movimiento sin volcarse ni deformarse. Otoño, una estructura que pierde el equilibrio al aplicar una pequeña carga o por sí misma se considera inestable (Arevalo, 2021).
- **Dimensión interacción de los jefes:** Los líderes tienen derecho a tomar decisiones o influir en las decisiones de una manera que sea beneficiosa para los empleados, y los empleados pueden mejorar el desempeño y participar más en el trabajo, y restaurar el reconocimiento de sus superiores. Los indicadores incluyen: seguridad: diseñado para evitar y



eliminar o técnicas y procedimientos que minimizan el riesgo de accidentes de trabajo, es decir, evitan lesiones y efectos agudos provocados por agentes o productos. Reconocer y reconocer los sentimientos de los demás, preocuparse por las experiencias de los demás, confiar: esta es la creencia de que una persona o un grupo será capaz y estará dispuesto a tomar las acciones adecuadas en determinadas circunstancias y pensamientos (Arevalo, 2021).

- **Dimensión bienestar de los trabajadores:** Incluso si cada organización debe seguir algunas pautas básicas, también puede seguir un modelo de práctica único para crear un entorno de trabajo saludable, resulta necesario diseñar una estrategia para crear un ambiente de trabajo saludable basada en las características únicas, historia, cultura, mercado y empleados de los empleados en la organización. Los indicadores incluyen: Motivación: Esta es la clave para entender por qué los humanos se mantienen y persiguen tenazmente determinados a corto plazo, logros que no lograrán resultados dentro de, reconocimiento justo: Estos son los derechos humanos básicos y la remuneración para que todos tengan un trabajo, libre elección y el derecho a 14 condiciones de trabajo justas y satisfactorias: proporcionados como compensación por la prestación de servicios o transferencia de activos. Todo tipo de prestaciones y / o compensaciones (Arevalo, 2021).



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Clima organizacional.

Mendez (2006) se refiere al clima organizacional como un ambiente propio de la organización, percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social.

2.3.2 Satisfacción laboral.

Es cuando el trabajador se siente satisfecho en su trabajo, ya que en su trabajo se siente estable en su trabajo, tiene un crecimiento profesional, y un equilibrio entre el trabajo y la vida.

2.3.3 Inmobiliaria

Es un negocio dedicado a la compra y venta de inmuebles (casas, locales comerciales, terrenos, etc), por este motivo, en ocasiones se habla de la gestión inmobiliaria.

2.3.4 Comportamiento organizacional

Es la optimización del funcionamiento de la organización a través de la información obtenida del estudio de los diferentes comportamientos y relaciones de su personal interno; los objetivos del comportamiento organizacional son: aumentar la productividad de los empleados, reducir el abandono de sus funciones y deberes que están a su cargo, analizar y percibir de cómo actúan y de cómo se relacionan los trabajadores de la organización.



2.3.5 Liderazgo

Es liderar un equipo de trabajo en una empresa, a través de un trabajo coordinado, establece una meta en común, inspira a su equipo de trabajo, los reta a su equipo a trabajar por los objetivos y siempre está avanzando para tener mayor productividad y así poder tener un crecimiento colectivo de la empresa.

2.3.6 Motivación

es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones.

2.3.7 Condiciones laborales

Es un conjunto de factores que pueden afectar de manera positiva como también de manera negativa, por ejemplo, puede ser el entorno del trabajo, los salarios, las vacaciones, el equilibrio entre el trabajo y la vida personal que forman parte de las condiciones laborales.

2.3.8 Bienestar de los trabajadores

El bienestar de los trabajadores se trata de sentirse feliz, sentirse bien, y llevar un estilo de vida saludable y que puedan estar satisfechos en sus funciones del trabajo.

2.3.9 Comunicación con los jefes

Las comunicaciones con los jefes de trabajo son muy importantes ya que ayuda al personal a que puedan tener más confianza y poder desenvolverse mejor en el trabajo.



2.3.10 Alfa de Cronbach

Es un procedimiento estadístico para medir la confiabilidad del instrumento (es una medida estadística).

2.3.11 SPSS

Es un sistema de análisis estadístico capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando datos estadísticos y describen las relaciones entre variables. (análisis multivariante de datos).

2.3.12 Correlación de Pearson

Es una técnica estadística que analiza la relación que existe entre dos variables cuantitativas.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

En este capítulo se especificará la ubicación geográfica del estudio de investigación, su información general, la duración de estudio, material que se utilizó, población, análisis de resultados. Se desarrollan de la siguiente manera:

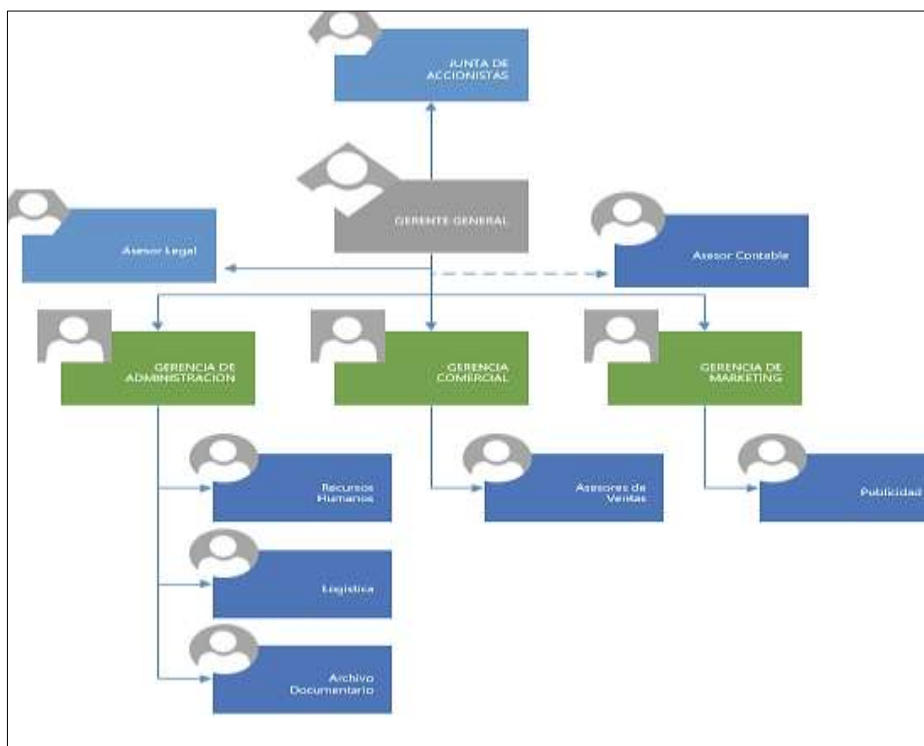
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Inmobiliaria E Inversiones Buena Vista S.A.C., es una empresa privada y funciona bajo la forma de Sociedad Anónima Cerrada, tiene por objeto principal dedicarse a diversas actividades en todas las modalidades que se describen, para lo cual deberá cumplir los siguientes fines y objetivos:

Como objeto principal de la empresa es la actividad inmobiliaria, de compra y de venta de terrenos, habilitarlos, lotizarlos, sanearlo, inscribir en registros públicos, independizar lotes, podrá crear habilitaciones urbanas de residenciales, viviendas, urbanizaciones, urbanizaciones nuevas de otros usos y todo lo que comprende el proceso de habilitación urbana que implica la ley 29090 así como su reglamento, Acondicionamiento y ventas de terrenos, constituida en el año 2021, fecha en la que inicia sus actividades, también se dedica a la compra y venta de terrenos, desarrollando proyectos acordes a las necesidades de los clientes y ofreciendo los conceptos más innovadores y exclusivos de gran envergadura con el apoyo de la tecnología. Busca mejorar significativamente la calidad de vida de sus clientes a través de la integración de la naturaleza con sus proyectos de clubes campestres y la creación de experiencias únicas y memorables.

Figura 1

Estructura Orgánica de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C.



En términos generales:

La dirección general, Es responsable de mantener la estabilidad administrativa, económica y financiera de la Empresa, propender al crecimiento e incremento de la capacidad empresarial y velar por la aplicación de las políticas Empresariales.

Asesor legal, es responsable de Asesorar a la Gerencia General, las Gerencias, Oficinas de la Empresa, en aspectos legales relacionados con su actividad; asumir la defensa y representación de la Inmobiliaria E Inversiones Buena Vista S.A.C., en las acciones judiciales y administrativas en que se encuentre involucrada en todas las instancias; así como realizar el saneamiento técnico legal de los bienes inmuebles.

Asesor contable, es el responsable de llevar el correcto registro de la actividad Contable de la Empresa, se encargará del desarrollo del plan de cuenta, entre otros



servicios que optimizarán los procesos Contables de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C.

Gerencia comercial, es el responsable de Planear, organizar, dirigir y controlar la gestión comercial de la Empresa orientada a capacitar, supervisar, dirigir y organizar al área de Asesores de ventas.

Gerencia de administración, es el responsable de Realizar todas aquellas funciones de carácter administrativo de la Empresa, administrar de un modo correcto los recursos financieros y humanos de la Inmobiliaria e Inversión Buena Vista S.A.C.

Gerencia de marketing, se encarga de Desarrollar la imagen de la empresa, aumentando la difusión de la marca en el mercado, y consolidando los servicios de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C.

Área de recursos humanos, es el responsable de Planificar, Administrar y controlar las actividades relacionadas con la gestión y desarrollo de los Recursos Humanos de la Empresa.

Área de logística, es el responsable de Planificar, administrar y controlar las actividades relacionadas con la gestión logística y abastecimiento de la Empresa.

Área de archivo documentario, es el responsable de Administrar los documentos de todo tipo, recibidos y creados en la Empresa, facilitar la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación a largo plazo de los documentos más valiosos.

Área de asesores de ventas, es el responsable de Mantener las buenas relaciones entre la empresa y sus clientes, marcar el ritmo de producción, garantizar que la empresa



se expanda a nuevos mercados y desarrollar un buen equipo de ventas, con vendedores motivados y dispuestos a seguir aprendiendo y creciendo junto a la empresa.

Área de publicidad, se encarga de dirigir, coordinar y diseñar las campañas publicitarias de la empresa; implementando métodos y técnicas propias de la publicidad.

3.2 UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Juliaca, departamento de Puno- Geográficamente está ubicado a los 70° 07'54" de longitud oeste 15° 29'40" de latitud sur, con una altitud de 3.824 m.s.n.m.

Sede Juliaca: inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C. ubicado en el Jr. Jáuregui 575 de la ciudad de Juliaca.

3.3 PERIODO DE DURACION DE ESTUDIO

El presente proyecto de investigación se realizó en 1 año y 6 meses. Desarrollándose en 2 etapas: la primera corresponde en la elaboración del proyecto de tesis en el cual se han definido; la problemática, las variables, los objetivos y métodos de investigación más la población. En la segunda etapa comprende el desarrollo del borrador de tesis en el cual se ejecutaron los instrumentos de investigación, el procesamiento de datos, la obtención de resultados, la discusión, redacción de datos y finalmente las conclusiones y recomendaciones.



3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

Hernández et al. (2014) indica que la población está constituida por el total de elementos en un área determinada a investigar, estos elementos conforman el universo de la investigación.

La población en estudio está conformada por el total del personal y la muestra de investigación es una muestra censal que consta de 12 trabajadores encuestados, lo que representa el 100% de la población de estudio que labora en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista de Juliaca.

Para el autor Hernández et al. (2014) hace mención que la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

3.4.2 Muestra

la muestra de investigación es una muestra censal que consta de 12 trabajadores encuestados, lo que representa el 100% de la población de estudio. En este sentido Ramírez (1997) hace mención que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

3.5 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Torres (1998) Para realizar el trabajo de investigación se debe seguir un procedimiento para alcanzar los objetivos planteados, y de esta forma realizar la comprobación de las hipótesis que predicen o explican con los respectivos temas de investigación.



Hernández et al. (2014) La investigación es de método descriptivo, por lo que la sistematización de los resultados obtenidos y el análisis de datos se procesaron mediante la tabulación. Correlacional, porque busca encontrar la relación que existe entre estas dos variables, midiendo una a una hasta cuantificar, analizar y establecer las relaciones, sustentadas en las hipótesis planteadas.

Para la investigación pertenece al tipo descriptivo, se utilizará el método deductivo y el diseño no experimental y de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, como también utilizaremos el método descriptivo. Para el autor Hernández et al. (2014) los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación liberada de las variables, solamente se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

3.5.1 Tipo de la investigación

- a) **Investigación cuantitativa.** - Es un método estructurado, que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.
- b) **Investigación correlacional.** - Este tipo de investigación tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (hernández Sampieri et al., 2014)



3.6 PROCEDIMIENTO

3.6.1 Enfoque de la investigación cuantitativo

Según Hernández et al. (2014), hace referencia que el enfoque cuantitativo registra información de los objetivos, problemas y las teorías; luego usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

3.6.2 Tipo de investigación

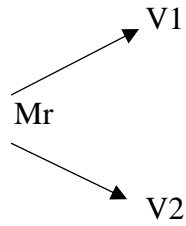
Para la investigación pertenece al tipo descriptivo, se utilizará el método deductivo y el diseño no experimental y de tipo transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un solo momento, como también utilizaremos el método descriptivo. Para el autor Hernández et al. (2014) los estudios no experimentales se realizan sin la manipulación liberada de las variables, solamente se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para analizarlos.

Correlacional, porque busca encontrar la relación que existe entre estas dos variables, midiendo una a una hasta cuantificar, analizar y establecer las relaciones, sustentadas en las hipótesis planteadas (Hernández et al., 2014).

3.6.3 Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) el diseño está dividido en tres: la correlación es la apropiada para la investigación, transaccional tiene la finalidad de conocer la relación o grado de asociación entre dos o más variables en una muestra. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubica en el estudio vínculos en tres, cuatro o más variables.

Por consiguiente, se obtiene como grafico de diseño:



Donde:

M = Muestra

V1 = Variable Independiente 1

V2 = Variable Dependiente 2

r = Correlación entre dichas variables

de esta forma esta investigación es de tipo básico, cuantitativo: no experimental, transversal, descriptivo correlacional.

3.6.4 Alcance de la investigación

Para la investigación el alcance es correlacional. Ya que según Hernández Sampieri et al. (2014) el alcance correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Además, tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.



3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Encuesta

La presente investigación utilizó la encuesta para el recojo de información sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

3.8 TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS

3.8.1 Cuestionario

Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario que fue aplicado al 100% de los trabajadores de la empresa inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C. Ubicado en la ciudad de Juliaca departamento de Puno.

3.8.2 Observación

La observación es una de las técnicas utilizadas en metodologías para la recolección de datos cualitativos. Consiste en observar detalladamente el objeto que será estudiado con el propósito de determinar sus características. Para ello, se analizan las particularidades de la situación a través de una observación cuidadosa. Durante este proceso, se describen los elementos que forman parte del objeto de estudio y se integran dentro del análisis para obtener una comprensión más profunda del mismo (Bustamante, 2023).

3.8.3 Técnicas para análisis de datos

Primeramente, se utilizó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento, seguidamente se procedió a construir una base de datos en el SPSS para luego realizar el análisis estadístico de la siguiente manera:



Obtención de frecuencias y porcentajes de las variables.

Construcción de tablas para cada variable según los resultados.

finalmente se realiza en análisis inferencial mediante la estadística de correlación de Pearson de todas las variables.

3.9 VARIABLES

El presente trabajo de investigación está conformado por 02 variables de investigación, a su vez cada variable contiene sus respectivas dimensiones, que a continuación se detallan.

- **VARIABLE 1: Clima organizacional**

• **Dimensiones:**

1. Comportamiento organizacional
2. Liderazgo
3. Motivación

- **VARIABLE 2: Satisfacción laboral**

• **Dimensiones:**

4. Condiciones laborales
5. Bienestar de los trabajadores
6. Comunicación con los jefes

3.10 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- a) **validez del contenido:** Se utilizó encuestas validadas Para la primera variable que son; clima organizacional y satisfacción laboral, se utilizó la encuesta de la tesis Adaptado de Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Koys y Decottis, 1991).
- b) **Confiabilidad del instrumento:** para medir la confiabilidad se utilizó el indicador de alfa de Cronbach, y el instrumento el cuestionario. Según (Bojórquez Molina, 2013), menciona que el Alfa de Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1.

3.10.1 Confiabilidad para cuestionario clima organizacional.

La confiabilidad del instrumento cuestionario de clima organizacional se determinó utilizando la medida estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 1

Cuadro de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	90.9
	Excluido ^a	1	9.1
	Total	11	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para el cuestionario de clima organizacional tenemos el siguiente Alfa de Cronbach.

Tabla 2

Alfa de Cronbach para cuestionario clima organizacional.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0.896		17

El valor del Alfa de Cronbach es de 0.89; lo cual nos indica que el instrumento de medición (cuestionario) es altamente fiable.

3.10.2 Confiabilidad para cuestionario satisfacción laboral

La confiabilidad del instrumento cuestionario de satisfacción laboral se determinó utilizando la medida estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos				
		N	%	
Casos	Válido	10	90.9	
	Excluido ^a	1	9.1	
	Total	11	100.0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Para el cuestionario de satisfacción laboral tenemos el siguiente Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Alfa de Cronbach para cuestionario de satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0.758		15

El valor del Alfa de Cronbach es de 0.76; lo cual nos indica que el instrumento de medición (cuestionario) es altamente fiable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para analizar respectivamente, la información recolectada se revisará en sus respectivas variables y dimensiones para luego poder describir como se desarrollaron las preguntas del cuestionario que se ha aplicado a los 12 trabajadores de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C.

4.1.1 Nivel del clima organizacional de los trabajadores.

A continuación, se presenta la tabla resumen del nivel del clima organizacional de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C. a nivel descriptivo.

Tabla 5

Nivel del clima organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.

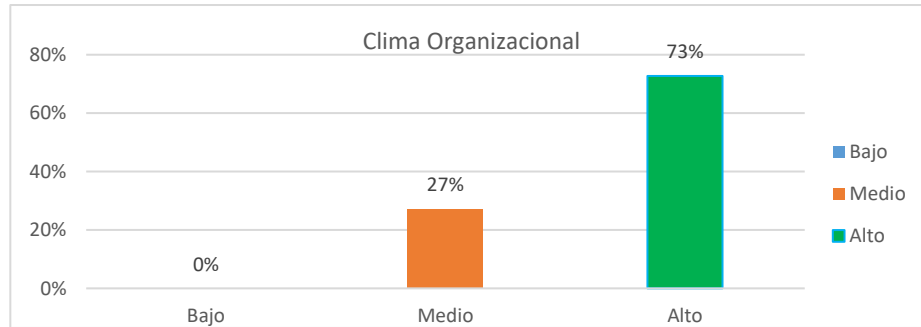
Clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	3	27%	27%
Alto	8	73%	100%
Total	11	100%	

Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

Figura 2

Nivel de clima organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena

Vista S.A.C



Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

Se observa en la figura que la mayoría de trabajadores con un 73% perciben un nivel alto de clima organizacional en la empresa, y un 27% de trabajadores lo califica como medio, podemos destacar que el clima organizacional en la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C. es considerado Alto.

4.1.2 Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

A continuación, se presenta la tabla resumen del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C. a nivel descriptivo.

Tabla 6

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista

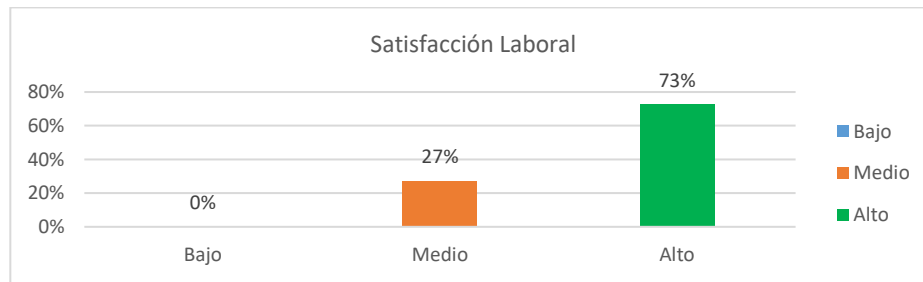
S.A.C

Satisfacción laboral	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0%	0%
Medio	3	27%	27%
Alto	8	73%	100%
Total	11	100%	

Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación

Figura 3

Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista



Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

La mayoría de los trabajadores, un 73%, están altamente satisfechos con su trabajo. Un 27% tiene una satisfacción laboral media y ningún empleado reporta una satisfacción laboral baja. Esto nos indica que, en general, el clima organizacional es positivo y la mayoría de los trabajadores de la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C. están contentos con su trabajo.

4.1.3 Nivel del clima organizacional por dimensiones

A continuación, se presenta la tabla resumen del nivel del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C. a nivel descriptivo.

Tabla 7

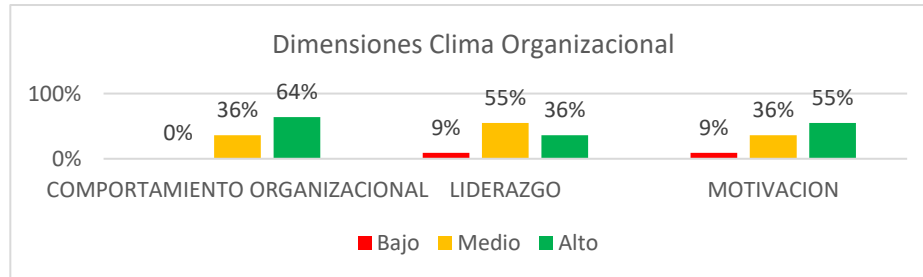
Nivel de las dimensiones de Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.

Dimensiones	Escala	N°	%
Comportamiento Organizacional			
Bajo	6 -14	0	0%
Medio	15 – 23	4	36%
Alto	24 -30	7	64%
Liderazgo			
Bajo	6 -14	1	9%
Medio	15 – 23	6	55%
Alto	24 -30	4	36%
Motivación			
Bajo	5 – 12	1	9%
Medio	13 – 19	4	36%
Alto	20 – 25	6	55%
Total		11	100%

Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

Figura 4

Nivel de las dimensiones de Clima Organizacional de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.



Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

En la dimensión de comportamiento organizacional la mayoría de trabajadores 64% lo percibe como alto, y un 36% de trabajadores lo percibe como medio, lo cual nos indica que en su mayoría los trabajadores perciben positivamente el comportamiento organizacional de la empresa.

En la dimensión de liderazgo el 55% de trabajadores lo percibe como medio, un 36% de trabajadores lo califica como alto y un 9% de trabajadores lo califica como bajo, lo cual nos da a entender que deberán tomarse iniciativas para mejorar esta categoría de liderazgo dentro de la empresa.

En la dimensión de motivación el 55% de trabajadores lo percibe como alto, un 36% de trabajadores lo califica como medio y un 9% de trabajadores lo califica como bajo, lo cual nos da a entender que en su mayoría los trabajadores califican la categoría de motivación de forma positiva.

En resumen, aunque los aspectos de comportamiento organizacional y motivación son mayormente positivos, hay indicios de áreas de mejora en liderazgo y una pequeña fracción de empleados que perciben baja motivación y liderazgo, lo cual podría ser un foco para iniciativas de mejora organizacional.

4.1.4 Nivel de satisfacción laboral por dimensiones

A continuación, se presenta la tabla resumen del nivel de satisfacción laboral por dimensiones de los trabajadores de la inmobiliaria Buena Vista S.A.C. a nivel descriptivo.

Tabla 8

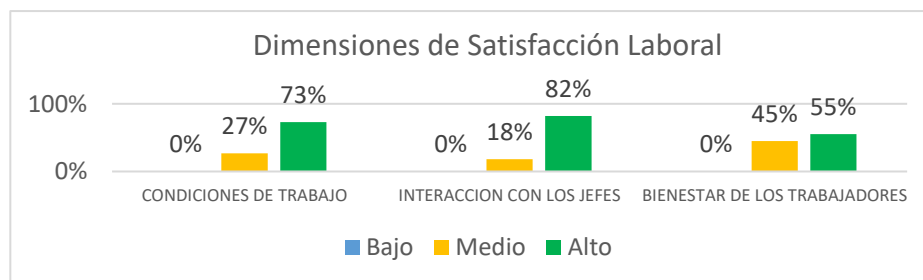
Nivel de las dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.

Dimensiones	Escala	Nº	%
Condiciones De Trabajo			
Bajo	5 - 12	0	0%
Medio	13 - 19	3	27%
Alto	20 - 25	8	73%
Interacción Con Los jefes			
Bajo	5 - 12	0	0%
Medio	13 - 19	2	18%
Alto	20 - 25	9	82%
Bienestar De Los Trabajadores			
Bajo	5 - 12	0	0%
Medio	13 - 19	5	45%
Alto	20 - 25	6	55%
TOTAL		11	100%

Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.

Figura 5

Nivel de las dimensiones de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria Buena Vista S.A.C.



Nota. Elaboración propia en base a datos recopilados en la investigación.



En la dimensión condiciones de trabajo la mayoría de los empleados (73%) perciben que las condiciones de trabajo son altas, mientras que un 27% las considera medias. Ningún empleado califica las condiciones de trabajo como bajas, lo que es un indicador positivo.

En la dimensión interacción con los jefes la interacción con los jefes es mayoritariamente alta (82%), con un 18% de los empleados que la considera media. Ningún empleado percibe una interacción baja con los jefes, lo cual sugiere relaciones laborales saludables y efectivas entre empleados y jefes.

En la dimensión bienestar de los trabajadores los trabajadores mayoritariamente calificaron como alta (55%), aunque un 45% lo percibe como medio. Ningún empleado considera que el bienestar es bajo, lo cual es positivo, pero el hecho de que casi la mitad lo perciba como medio sugiere que hay margen para mejorar el bienestar de los empleados.

En resumen, las condiciones de trabajo y la interacción con los jefes son percibidas mayoritariamente de manera positiva, mientras que el bienestar de los trabajadores, aunque también mayoritariamente alto, tiene un porcentaje significativo de empleados que lo perciben como medio. Esto indica áreas de fortaleza en la organización, así como oportunidades para mejorar el bienestar general de los empleados.

4.1.5 Análisis sobre la comprobación de hipótesis

En esta parte del estudio de investigación se realizó las pruebas de normalidad de las variables y dimensiones para conocer si los datos de las variables se ajustan a una distribución normal, como la cantidad de observaciones

no supera los 50 registros se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad de los datos.

Prueba de normalidad para las 02 variables (Satisfacción laboral VS Clima Organizacional)

Tabla 9

Prueba de normalidad para las variables Satisfacción laboral y Clima organizacional

Pruebas de normalidad para ambas variables						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
satisfacción laboral	0.131	11	,200*	0.935	11	0.460
clima organizacional	0.268	11	0.026	0.775	11	0.004

Prueba de normalidad para satisfacción laboral 0.46 que es mayor a 0.05 lo que nos indica normalidad en la variable.

Prueba de normalidad para clima organizacional 0.004 que es menor a 0.05 lo que nos indica que la variable no es normal.

Para el caso de la variable satisfacción laboral se puede utilizar técnicas estadísticas paramétricas y para la variable clima organizacional es más apropiado utilizar técnicas estadísticas no paramétricas.

Tabla 10

Prueba de normalidad para la variable Clima organizacional y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Comportamiento organizacional	0.239	11	0.080	0.914	11	0.271
Liderazgo	0.253	11	0.047	0.885	11	0.121
Motivación	0.214	11	0.169	0.790	11	0.007
Clima organizacional	0.268	11	0.026	0.775	11	0.004

Prueba de normalidad para dimensión Comportamiento organizacional valor Sig. 0.271 que es mayor a 0.05 lo que nos indica normalidad en la dimensión.

Prueba de normalidad para dimensión liderazgo valor Sig. 0.121 que es mayor a 0.05 lo que nos indica normalidad en la dimensión.

Prueba de normalidad para dimensión motivación valor Sig. 0.007 que es menor a 0.05 lo que nos indica que la dimensión no es normal.

Prueba de normalidad para la variable Clima Organizacional valor Sig. 0.004 que es menor a 0.05 lo que nos indica que la variable no es normal.

Tabla 11

Prueba de normalidad para la variable Satisfacción laboral y sus dimensiones

Pruebas de normalidad para Dimensiones de Satisfacción Laboral						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		Sig.
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	
Condiciones de trabajo	0.191	11	,200*	0.914	11	0.275
Interacción con los jefes	0.309	11	0.004	0.810	11	0.013
Bienestar de los trabajadores	0.230	11	0.108	0.875	11	0.091
Satisfacción laboral	0.131	11	,200*	0.935	11	0.460

Descripción: Prueba de normalidad para dimensión Condiciones de trabajo valor Sig. 0.275 que es mayor a 0.05 lo que nos indica normalidad en la dimensión.

Prueba de normalidad para dimensión Interacción con los jefes valor Sig. 0.013 que es menor a 0.05 lo que nos indica que la dimensión no es normal.

Prueba de normalidad para dimensión Bienestar de los trabajadores valor Sig. 0.091 que es mayor a 0.05 lo que nos indica normalidad en la dimensión.

Prueba de normalidad para la variable Satisfacción laboral valor Sig. 0.460 que es mayor a 0.05 lo que nos indica que la variable es normal.

En base a los resultados de la tabla 5,6 y 7 podemos concluir que existen dimensiones y variables que si tienen una distribución normal en los cuales se puede utilizar técnicas estadísticas paramétricas y en otros casos sería preferible utilizar técnicas estadísticas no paramétricas.

4.1.6 Contraste de la hipótesis general

Hipótesis alterna (H1): El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Inmobiliaria Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Hipótesis nula (H0): El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Inmobiliaria Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Tabla 12

Prueba de significancia para determinar la relación entre Clima organizacional y la Satisfacción laboral.

Correlación de ambas variables			
		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,682*
	Sig. (bilateral)		0.021
	N	11	11
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,682*	1
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	11	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción: Existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los datos estudiados. Esto implica que mejoras en el clima organizacional tienden a asociarse con aumentos en la satisfacción laboral. Dado que la significancia es menor que 0.05, podemos tener confianza en que esta relación no es debida al azar en los datos estudiados.

4.1.7 Contraste para las hipótesis específicas.

4.1.7.1 Contraste para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre el comportamiento organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Hipótesis nula (H0): No Existe relación entre el comportamiento organizacional con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Tabla 13

Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión Comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

		Correlación	
		Comportamiento organizacional	Satisfacción Laboral
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	1	0.460
	Sig. (bilateral)		0.154
	N	11	11
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.460	1
	Sig. (bilateral)	0.154	
	N	11	11

Descripción: La correlación entre “comportamiento organizacional” y “SATISFACCION LABORAL” es de 0,460. Esto indica una correlación moderada, es decir, a medida que mejora el comportamiento organizacional, también tiende a aumentar la satisfacción Laboral, aunque la relación no es muy fuerte, sin embargo, esta relación no es estadísticamente significativa con los datos estudiados.

4.1.7.2 Contraste para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre el liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Tabla 14

Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción laboral

Correlación			
Liderazgo	Correlación de Pearson	Liderazgo	Satisfacción laboral
	Sig. (bilateral)	1	,689*
	N	11	11
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,689*	1
	Sig. (bilateral)	0.019	
	N	11	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción: La correlación de Pearson entre “liderazgo” y “satisfacción laboral” es de 0,689. Esto indica una correlación positiva fuerte, lo que significa que a medida que aumenta la calidad de liderazgo, también tiende a aumentar la satisfacción laboral, así mismo el valor de significancia (sig.) para la correlación es de 0.019. este valor es menor que 0.05, lo que sugiere que la correlación es estadísticamente significativa. Esto indica que es muy poco probable que la correlación observada sea del producto del azar.

En resumen, mejores prácticas de liderazgo están asociadas con niveles más altos de satisfacción laboral.

4.1.7.3 Contraste para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (H1): Existe relación entre la motivación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e **Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.**

Hipótesis nula (H0): No Existe relación entre la motivación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista, Juliaca, periodo 2021.

Tabla 15

Prueba de significancia para determinar la relación entre la dimensión Motivación y la Satisfacción laboral.

		Correlación	
		Motivación	Satisfacción laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,628*
	Sig. (bilateral)		0.039
	N	11	11
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,628*	1
	Sig. (bilateral)	0.039	
	N	11	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Descripción: Existe una correlación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los datos estudiados. Esto implica que incrementos en la motivación de los trabajadores están asociados con incrementos en su satisfacción laboral. Dado que la significancia es menor que 0.05, podemos tener confianza en que esta relación no es debida al azar en los datos analizados.



4.2 DISCUSION

La presente investigación ha demostrado suficiente validez y confiabilidad, y se ha efectuado de manera presencial, donde se ha respetado la confidencialidad y se desarrolló de forma anónima por consiguiente la información que se ha recopilado refleja la realidad.

Seguidamente se hará la comparación y/o similitud con los resultados de otros trabajos que sean afines al tema de investigación. Respecto a la hipótesis general, los resultados has demostrado que si existe una relación positiva y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,682 y un valor de significancia de 0,000. Esta información tiene una similitud a (Arevalo Okuyama, 2021) el cual llegó a la conclusión que, si existe una relación directa y positiva del clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,859 con un valor significativo menor que 0,01 en la inmobiliaria Cristo de Logroño S.A.C. Yurimayas 2020. De igual manera,(Seminario Flores, 2023), se llegó a la conclusión de que si existe una relación positiva y significativamente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de Pearson de 0,777 con una valor de significancia de 0,000. del personal de enfermería del hospital privado metropolitano de Chiclayo, lo cual explica que cuanto más saludable es el clima organizacional, mejor es la satisfacción laboral.

En vista de los hallazgos obtenidos, conforme al objetivo general se concluye que el clima organizacional se relaciona de forma directa alta y significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos, dado que se halló un coeficiente de correlación de Pearson de 0.744 altamente significativo (Sig. 0.000 < 0.001) entre las variables, indicando que el clima



laboral explica considerablemente los cambios que se produzcan en la satisfacción de los empleados, es decir, a medida que aumenta el clima organizacional se elevan los niveles de satisfacción o viceversa, por cuanto se evidenció en la empresa evaluada que las acciones implementadas en el ambiente de trabajo no están siendo totalmente efectivas, conllevando a que los colaboradores se sientan medianamente motivados con sus actividades, siendo que, el ejercicio laboral en este sector comercial implica un entorno agradable, relaciones amenas entre los compañeros, y una buena gestión del talento a fin de prevenir cualquier factor que atente con el bienestar del personal. Por su parte al evaluar la satisfacción de los colaboradores en la empresa, se determinó que el 66% manifiestan una satisfacción moderada por sus labores, esto demuestra que la mayoría de los trabajadores se siente medianamente motivados por los incentivos implantados en la empresa para garantizar su bienestar, al respecto se encontró que el 53% de los trabajadores califican en niveles moderados los beneficios laborales y remunerativos ofrecidos en la entidad, para la mayoría el sueldo y otros importes económicos percibidos por sus labores son insuficientes, siendo que estos les ayudan parcialmente a soportar su calidad de vida; en este orden de ideas el entorno laboral es un aspecto que también afecta la satisfacción de los colaboradores, por cuanto el 66% califican las condiciones en su trabajo como moderadas, las disposiciones del espacio, de los materiales y ergonomía de los equipos benefician medianamente su desempeño lo que les genera insatisfacción; de igual manera las interacciones en el trabajo afectan a los trabajadores, para el 56% las relaciones interpersonales son moderadas, esto implica que en la empresa la convivencia entre sus miembros no es muy alentadora y a gusto, lo cual dificulta su capacidad personal y laboral

Con respecto a la hipótesis específica I, fue determinar la relación que existe en el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la



inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C. según los resultados se obtuvo una correlación de Pearson de 0,460 y un p-valor 0,000 menor que 0,05. Por el cual se puede decir que si existe una relación positiva y significativa. El resultado que se halló es concordante con lo descrito en la investigación de (Arevalo Okuyama, 2021), el cual nos indica en cuanto al Comportamiento organizacional, Existe relación directa, alta y significativa entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral en la inmobiliaria Cristo de Logroño SAC, Yurimaguas 2020, habiéndose obtenido una correlación de Pearson de 0,804 y un p-valor 0,000 menor que 0,01.

Con respecto al objetivo general que es el comportamiento organizacional y en respuesta a la hipótesis general, que es la satisfacción laboral, se concluye que existe un nivel de correlación de Pearson de 0,812 entre el comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la Facultad de Medicina, 2017, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

Con respecto a la hipótesis específica 2, fue determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C, se obtuvo como resultado que si existe una relación positiva y significa con una correlación de 0,689 y un p-valor de 0,00 menor que 0,05. El resultado que se determinó es concordante con la investigación de (Arevalo Okuyama, 2021) el cual indica que si Existe relación directa, alta y significativa entre la relación entre el liderazgo con la satisfacción laboral en la inmobiliaria Cristo de Logroño SAC, Yurimaguas 2020, habiéndose obtenido una correlación de Pearson de 0,859 y p-valor 0,000 menor que 0,01 ($0,000 < 0,01$). Se determinó que existe una relación positiva media entre la mayoría de las dimensiones de liderazgo y satisfacción laboral; a excepción de la relación entre la dimensión de “capacidad para promover la autoeficacia” con la dimensión “satisfacción con la participación” en la que se encontró una relación considerable.



(Yucra, 2019) Se demostró la relación entre las variables obteniéndose una correlación de Pearson de 0,497 entre la variable satisfacción laboral y estilo de liderazgo enfocados en el problema indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada, además se obtuvo un nivel de significancia de $p = ,000$ indica que es menor a 0,05; lo cual permite señalar que la relación es significativa.

De acuerdo a las evidencias estadísticas, existe la relación del liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del departamento de medicina física y rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia en el 2016, ya que el nivel de significancia calculada es $p=0,000$ y el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0,620.

Según los datos recabados en la tabla 14 (p menor que 0.05), existe relación significativa entre el estilo de liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Paramonga, 2021. Según el valor encontrado es de una correlación de Pearson de 0.652, Bisquerra cataloga esta correlación como positiva y alta, es decir que mientras mejor sea el estilo de liderazgo percibido mejor será la satisfacción de los colaboradores de la organización.

Con respecto a la hipótesis específica 3, fue determinar si existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral, en el cual , se llegó a demostrar, que si existe una relación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral de la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C , con una correlación Pearson de 0,628 y con un nivel de significancia menor de 0,05, y esto implica que, si hay más motivación en los trabajadores de la inmobiliaria e Inversiones Buena Vista mayor será el incremento en la satisfacción laboral de sus trabajadores lo cual generará mayor incremento en la rentabilidad. El resultado concuerda con (Massella Sanchez, 2018), el cual indica que de acuerdo a los resultados, se estableció que si existe una correlación positiva y con un valor



de significancia es menor a 0.05. De igual modo, (Alfonso Calderon, 2017), establece que la relación entre motivación y satisfacción laboral en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de La Paz”, porcentualmente se relacionan en cuanto a los factores intrínsecos (factores motivacionales, necesidad de logro, necesidad de afiliación) que se sobre ponen a los extrínsecos (factores de higiene o mantenimiento, necesidad de poder, retribución económica, seguridad y estabilidad).

(Renzo Walter Jair, 2021) En esta investigación observamos que se presenta una correlación de Pearson positiva de 0,433, se observa que la significancia asintótica $p = 0,039$, $p < 0,05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación, es decir: La motivación está relacionada significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa PTS SA en la unidad minera Alpayana 2021.

Se determina que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo CG S.A. en el año 2019 con un nivel de correlación de 0,01 (bilateral).



V. CONCLUSIONES

PRIMERO: Con respecto a la hipótesis general, los resultados estadísticos indican que, sí existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C. Juliaca 2021, habiéndose obtenido una correlación de Pearson de 0,682 y un p-valor 0,021 menor que 0,05. Por consiguiente, nos indica que la mayoría de los trabajadores están satisfechos con su trabajo y se sienten contentos.

SEGUNDO: Respecto al comportamiento organizacional, existe una relación regular entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca 2021, habiéndose obtenido una correlación de Pearson de 0,460 y un p-valor 0,154 que no es menor que 0,05. Nos indica que la mayoría de los trabajadores están satisfechos de manera regular.

TERCERO: Respecto al objetivo liderazgo, existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca 2021, se obtuvo una correlación de 0,689 y un p-valor 0,000 menor que 0,05. en este caso nos indica que la mayoría de los trabajadores se sienten un tanto descontentos.

CUARTO: Respecto al objetivo motivación, existe una relación positiva y significativa entre la motivación con la satisfacción laboral, habiéndose obtenido una correlación de Pearson de 0,628 y un p-valor 0,000 menor que 0,05. Respecto con la motivación también se sienten un tanto descontentos lo que implica que existe una baja motivación.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: En referencia al objetivo general, que busca determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista S.A.C., se recomienda a la entidad, realizar un diagnóstico organizacional cada año, el cual, es un conjunto de evaluaciones que se realiza, para conocer la situación en la que se encuentra la empresa y así, poder determinar si es necesario un cambio para que la Inmobiliaria Buena Vista sea mejor. Asimismo, es recomendable que la gerencia reúna a todos los miembros de la empresa y con ellos fijar los objetivos, las metas, los cambios que se tienen que desarrollar y hacia donde quiere llegar la empresa. Y es muy importante crear espacios que permitan intercambiar informaciones y conversaciones abiertas entre todos los trabajadores de la inmobiliaria, para así poder generar un ambiente agradable.

SEGUNDA: En referencia al objetivo específico 1, respecto al objetivo comportamiento organizacional, existe una relación positiva y significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C., se recomienda a la entidad implementar estrategias que ayuden a fortalecer el comportamiento organizacional, realizar actividades de integración para poder mejorar la comunicación como también la cooperación entre todos los trabajadores de la inmobiliaria, y de este modo favorecer en la satisfacción laboral.

TERCERA: Respecto al objetivo específico 2, existe una relación positiva y significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la inmobiliaria



e inversiones Buena Vista S.A.C, se recomienda a la entidad realizar capacitaciones constantes sobre liderazgo, trabajo en equipo, inspirar y motivar a los miembros de la empresa para que así alcancen su máximo potencial y esto genere mayor productividad.

CUARTA: Respecto al objetivo específico 3, existe una relación positiva y significativa entre la motivación con la satisfacción laboral en la inmobiliaria e inversiones Buena Vista S.A.C, se recomienda a la entidad reconocer y felicitar a los trabajadores por sus logros en la empresa.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS

- Alfonso Calderon, J. (2017). *Motivacion y satisfaccion Laboral la empresa “Joe Banana” de la ciudad de la paz* [Universidad Mayor de San Andres].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Apaza Ticona, E. M. (2017). *analisis del clima organizacional y su determinacion en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de generacion electrica san gaban s.a* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arevalo Okuyama, P. G. (2021). *clima organizacional y satisfaccion laboral en la inmobiliaria cristo de lograño s.a.c, yurimaguas 2020* [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58543/Arévalo_OP-G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avalos Chong, A. A. (2022). “ *clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa comercializadora de equipos tecnológicos .”*
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cb1ac959-2d28-4d1d-8a25-221314bf95a4/content>
- Baena Paz, G. (2018). *Metodología de la investigación* (3a edicion, Issue 2017).
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1640>
- Barroso. (2004). *Clima Organizacional y su Relacion con la Satisfaccion de Clientes de una Empresa de Servicios de Comunicacion.*



[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2803/munayco_ri
m.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2803/munayco_ri
m.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Bazan Varas, M. C. (2017). *Liderazgo y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Cayetano Heredia* 2016.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15075/Bazán_VM
C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15075/Bazán_VM
C.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bojórquez Molina, J. A. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para Validar la confiabilidad de un instrumento de medición de Satisfacción del estudiante en el uso del software minitab*. Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCI), 9.

Bustamante, F. (2020). *El Clima y la Satisfacción Laboral como Factores de Alta Relevancia en el Desarrollo de los Colaboradores dentro de una Empresa*. Universidad Católica San Pablo, 0–31.

[https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6ed3cd48-25e0-
4b2a-8b4a-022c45c4df68/content](https://repositorio.ucsp.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/6ed3cd48-25e0-
4b2a-8b4a-022c45c4df68/content)

calvis rojas, Y. (2023). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana*. In *Universidad Santo Tomas*.

[https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyP
aola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyP
aola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carbajal Trujillo, A. J. (2021). *clima organizacional y satisfacion en los colaboradores de la empresa proviservicios sac lima - peru, 2021* [universidad cesar vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73950/Carbajal_T



AJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

- Castillo López, K. N. (2018). Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima - 2016. In *Tesis*.
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/438/tesis_kety_castillo_lopez_2018.docx %281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/438/tesis_kety_castillo_lopez_2018.docx_%281%29.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Cerdan Chuquimango, H. Y. (2019). *clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud pachacutec cajamarca - 2018*. [Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos humanos 9na ed.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del talento humano* (3ra edicio).
- Chirinos Horny, C. C. (2019). *motivacion y satisfaccion laboral de los trabajadores del regimen cas de la sede principal de la corte superior de justicia de huaura, 2019* [Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion].
http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS_CARMEN_CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuba Gerónimo, P. (2018). Comunicación interna y satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de san juan bautista - Ayacucho 2017. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20449>
- Díaz, C. (2020). *Clima Organizacional Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral En*



Los Trabajadores Administrativos De La Sede Central (Chiclayo) Del Ministerio Público Del Distrito Fiscal De Lambayeque.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7372/diaz_mcm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Escudero Nuñez, L. B. (2021). *la motivacion y satisfaccion laboral en trabajadores en la produccion academica desde el año 2010 a 2021*. (Vol. 3, Issue March). [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6026/1/2021_Leydi Bibiana Escudero Nuñez.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/6026/1/2021_Leydi_Bibiana_Escudero_Nuñez.pdf)

Fonseca Leon, J. A. (2019). *relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de huaura-2018* [universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion]. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4029/Jesus Alberto FONSECA LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4029/Jesus_Alberto_FONSECA_LEON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GALARRETA ARAGON, S. J. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Aragón_2020.pdf

galvis rojas, yunley paola. (2020). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de empresas del sector confecciones en Bucaramanga y su área metropolitana. In facultad de ciencias administrativas y recursos humanos*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/53494/2024GalvisYurleyP>



aola.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- García Solarte, M. (2011). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una Aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 25(42), 43–61.
<https://doi.org/10.25100/cdea.v25i42.413>
- Giraldo Marin, C. A. (2020). *clima organizacional y satisfaccion laboral en empleados de una empresa prestadora de servicio de salud en la ciudad de medellín en el semestre 2020-2*.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15070/1/TP_MarinAlejandra-GirónMayra_2020.pdf
- Guzmán Rojo, A. del C. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global [Universidad Ricardo Palma]. In *Universidad Ricardo Palma*.
<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1658>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfaccion Laboral* [Universidad Nacional de Cuyo].
https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigacion* (Mcgraw-hill/ interamerican editores S.A. de C.V. (ed.); 6ta Edicio). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2>. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigacion Cientifica 6ta ed.pdf
- Lopez Coila, L. (2017). “*Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfaccion de trabajadores y clientes-cooperativa de ahorro y credito cabanillas mañazo-2015*” [Universidad Nacional del Altiplano].



http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

M Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*.

https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false

Mamani Maron, B. V. (2019). *Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local Puno 2018* [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13503>

Massella Sanchez, A. R. (2018). “Correlación entre motivación y satisfacción laboral en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala.” In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Universidad Rafael Landívar.

Medina Romero, K. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa privada de construcción de Lima Metropolitana. In *Facultad de psicología*. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3299/psic-t030_76513943_t_katherine_alexandra_medina_ROMERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mg. Bazalar Paz, M. A. (2020). *Clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao*. [file:///C:/Users/HP/Downloads/tesis modelo para veronica.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/tesis%20modelo%20para%20veronica.pdf)

Pachas Sotelo, K. R. (2020). La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Santo Domingo S.A Chincha – 2019. *Journal of Chemical*



Information and Modeling, 54.

<http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/600>

Peña Rivas, H. (2017). *Clima Organizacional: una construccion personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial* (E. Upse (ed.); 1a edicion).

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

perez bravo, christian jonathan. (2022). *clima organizacional y satisfacción ciudadana de la municipalidad provincial de chiclayo , 2020 autor : asesor : línea de investigación : gestión empresarial y emprendimiento.*

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9255/Pérez Bravo Christian Jonathan_.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9255/Pérez%20Bravo%20Christian%20Jonathan_.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ponce Quispe, L. (2019). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2018* (Issue 051) [Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13320>

Proulx, D. (2014). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves.* file:///C:/Users/HP/Downloads/09. Diagnóstico y cambio organizacional. Elementos claves autor Denis Proulx.pdf

Quispe Huaracha, W. K. (2021). *Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019* [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15259/Quispe_Huaracha_Wendy_Katty.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, A. (2023). *Liderazgo y satisfaccion laboral en trabajadores de Lima*



Metropolitana en el 2022.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12086/RAMIREZ_GAR.pdf?sequence=11

Ramírez González, A. (1997). *Metodología de la investigación científica*.
<http://www.worldcat.org/profiles/afgomez/lists/2904204>

Ramos Moreno, D. C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. file:///C:/Users/HP/Downloads/4 El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje autor Diana Constanza Ramos Moreno.pdf

Renzo Walter Jair, M. M. D. T. C. (2021). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHGO_TE_Martinez_Tello_2022.pdf

Robbins, S. (1996). *1 . Marco teórico del Clima Organizacional*. 17.
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>

Robbins, S. P., Judge, T. A., H, J. M. J., & Estrada, R. G. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rojas, O. (n.d.). *Clima organizacional el estado de ánimo de las organizaciones*.
file:///C:/Users/HP/Downloads/bv-clima-organizacional.pdf

Rosales Quijano, G. M. (2020). *el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del gad provincial de cotopaxi*



[Universidad Tecnica de Ambato].

[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS FINAL](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS_FINAL)

Geovanna Rosales firmas %281%29firma electronica-signed.pdf

Seminario Flores, L. (2023). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Privado Metropolitano Chiclayo, 2022* [Universidad Señor de Sipan].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11241/Seminario>

Flores Luis %26 Suarez Luna Lenka.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Susanibar Andrade, L. N. (2022). *Estilo de liderazgo y Satisfaccion laboral de los trabajadores del centro de salud paramonga, 2021.*

[https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6004/SUSANIBAR ANDRADE](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6004/SUSANIBAR_ANDRADE)

%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Taipe Durand, R. S. (2023). *clima organizacional y satisfaccion laboral del personal de enfermeria en el servicio de emergencias, de un hospital nacional, lima 2023.* In *Universidad Norbert Wiener.*

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8842>

Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional: Trabajo, Salud Y Factores Psicosociales.* In *Universidad Nacional Autónoma de México.* (Vol. 01).

[https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-](https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf)

[organizacional.pdf](https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf)

vasquez Garcia, Milagritos; Yaranga Alanya, iris C. (2023). *clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de chilca, 2022* [cesar vallejo]. In *univercidad cesar vallejo.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118987>



- Wilches Rubio, N. J. (2018). *clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería texas colombia* [universidad externado de colombia].
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/1521/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia?sequence=1
- Yucra, M. H. (2019). *Relacion entre estilo de Liderazgo y la satisfaccion Laboral en los docentes del Instituto Pedagogico Nacional Monterrico, 2017.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/323341384.pdf>
- Zapata Luque, P. E. (2020). *relacion entre comunicacion interna y satisfaccion laboral en colaboradores de una organizacion educativa de chincha alta* [universidad san ignacio de loyola].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58543/Arévalo_OP_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Inmobiliaria E Inversiones Buena Vista S.A.C, Juliaca, Periodo 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TECNICA	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional</p>	<p>Comportamiento organizacional</p> <p>-Liderazgo</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO 1 ¿Cómo es la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 1 Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA 1 Si Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional</p>	<p>-Motivación</p>		
<p>PROBLEMA ESPECIFICO 2 ¿que relación existe entre liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 2 Establecer la relación que existe entre la liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA 2 Existe una relación significativa entre liderazgo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>				
<p>PROBLEMA ESPECIFICO 3 ¿Cómo es la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 3 Identificar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA 3 Existe una relación significativa entre la motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la inmobiliaria e inversiones buena vista S.A.C, Juliaca, periodo 2021.</p>				



ANEXO 2: Instrumento de investigación

CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) colaborador (a) de la empresa inmobiliaria e inversiones buena vista –Juliaca, el presente cuestionario tiene como objetivo, recabar información del clima organizacional con la satisfacción laboral de dicha empresa. De esta manera poder mejorar un buen clima organizacional.

Antes de responder, tener en cuenta lo siguiente:

- Responder de manera honesta
- El cuestionario es confidencial y anónima
- Responder todos los enunciados, marcando una sola opción

El cuestionario está compuesto por un total de 18 preguntas, lee atentamente y selecciona una de las alternativas seleccionando del número 1 a 5, que corresponde a su respuesta.

OPCIONES DE RESPUESTA

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5)

ITEMS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
D1 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.					
1. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
2. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
3. En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
4. En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
5. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
6. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
D2 LIDERAZGO					
7. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad.					
8. Existen suficientes canales de comunicación.					
9. Los jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros.					
10. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
11. En las actividades que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
12. Se dispone de un sistema por el seguimiento y control de las actividades.					
D3 MOTIVACION					
13. Existen oportunidades de progresar en la organización.					
14. Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
15. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
16. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
17. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

Fuente: Adaptado de Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Koys y Decottis, 1991).



CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCION LABORAL

Estimado (a) colaborador (a) de la empresa inmobiliaria e inversiones buena vista – Juliaca, el presente cuestionario tiene como objetivo, recabar información sobre la satisfacción laboral de dicha empresa.

Antes de responder, tener en cuenta lo siguiente:

- Responder de manera honesta
- El cuestionario es confidencial y anónima
- Responder todos los enunciados, marcando una sola opción

El cuestionario está compuesto por un total de 15 preguntas, lee atentamente y selecciona una de las alternativas seleccionando del número 1 a 5, que corresponde a su respuesta.

OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Indiferente (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5)

ITEMS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
D1 DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO					
1. ¿Cómo se siente respecto a la distribución física del ambiente de trabajo para la realización de sus labores?					
2. ¿Cómo se siente referente a la comodidad en su centro de trabajo?					
3. ¿Cómo se siente respecto a las reglas y procedimientos en su centro de trabajo?					
4. ¿Cómo se siente respecto a la disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo?					
5. ¿Cómo se siente respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?					
D2 DIMENSIÓN INTERACCIÓN DE LOS JEFES					
6. ¿Cómo se siente respecto a la relación laboral con sus superiores?					
7. ¿Cómo se siente respecto al apoyo de sus superiores en sus tareas a realizar?					
8. ¿Cómo se siente a la valoración de su esfuerzo por parte de los superiores?					
9. ¿Cómo se siente respecto a las actividades de integración que realiza la organización?					
10. ¿Cómo se siente respecto al trato que recibe?					
D3 DIMENSIÓN BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES.					
11. ¿Cómo se siente respecto a los incentivos o reconocimiento por parte de sus jefes?					
12. ¿Cómo se siente respecto a las remuneraciones recibidas por el desarrollo de sus funciones?					
13. ¿Cómo se siente respecto a la estabilidad laboral que le brinda la institución?					
14. ¿Cómo se siente respecto a la supervisión que ejerce sobre usted?					
15. ¿Como se siente respecto a las oportunidades de hacer carrera como trabajador en la organización?					

Fuente: Adaptado de Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral (Koys y Decottis, 1991).

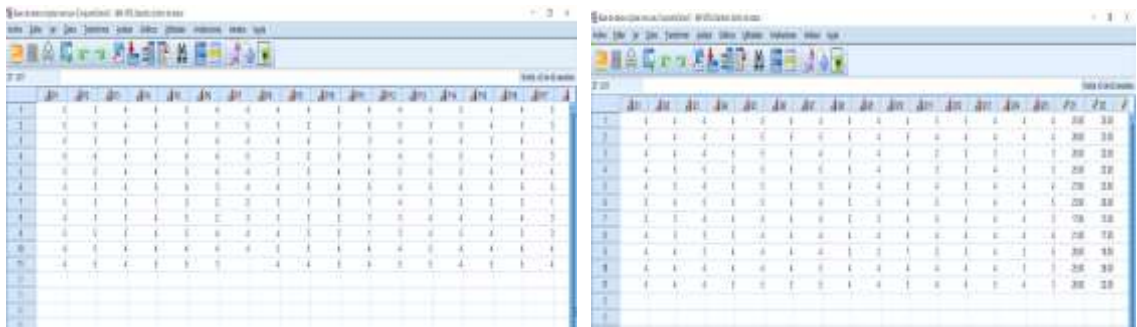
ANEXO 3: Procesamiento de datos de ambas variables

1. Tabulación inicial de los datos en Microsoft Excel.

CLIMA ORGANIZACIONAL																
D1					D2					D3						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	4	3	3
4	3	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	5	5	4	5	3
5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4
4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5
5	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	4	3	2	2	3	1
4	3	3	4	5	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3
5	5	5	4	5	4	4	4	3	3	1	3	4	5	4	3	3
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
4	5	4	5	5	3		4	4	5	4	5	5	4	5	5	4

SATISFACCION LABORAL														
D1.1					D2.2					D3.3				
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	2	2	3	3	3
4	5	5	2	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	3
4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
2	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	1	4	4	5
2	3	4	4	4	4	4	2	3		5	4	4	4	3
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	5
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3

2. Procesamiento de los datos en el programa estadístico SPSS.



3. Cálculo de confiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa Estadístico SPSS.

Escala: Clima Organizacional		Escala: Satisfaccion Laboral	
Estadísticas de fiabilidad		Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos	Alfa de Cronbach	N de elementos
.896	17	.754	15

4. Correlacion de las 02 variables de estudio en el programa SPSS.

Correlaciones			
		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	.682*
	Sig. (bilateral)		.021
	N	11	11
V2	Correlación de Pearson	.682*	1
	Sig. (bilateral)	.021	
	N	11	11

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



ANEXO 4: Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo VERÓNICA SANDRA PARIPANCA QUISPE
, identificado con DNI 70397375 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES
, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES
EN LA INMOBILIARIA E INVERSIONES BUENA VISTA S.A.C, JULIACA, PERIODO 2021.
" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de SETIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 5: Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo VERONICA SANDRA PARIPANCA QUISPE
identificado con DNI 70397295 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS CONTABLES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Inmobiliaria e Inversiones Buena Vista SAC, Juliaca, Puno 2021"

"Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de SEPTIEMBRE del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella