



FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y
TURISMO, 2023**

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración con
mención en Negocios Internacionales

Autor:

Farfan Inca, Moises

Asesor:

Chávez Calderón, César Hildebrando

ORCID: 0000-0001-5028-6375

Jurado:

Riveros Cuellar, Alipio

Chávez Mayta, Robert Willie

Zevallos de las Casas, Luisa Inés

Lima - Perú

2025



RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

2%

4

upc.aws.openrepository.com

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

www.slideshare.net

Fuente de Internet

1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y
TURISMO, 2023

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración con mención en
Negocios Internacionales

Autor:

Farfan Inca, Moises

Asesor:

Chávez Calderón, César Hildebrando

ORCID: 0000-0001-5028-6375

Jurado:

Riveros Cuellar, Alipio

Chávez Mayta, Robert Willie

Zevallos de las Casas, Luisa Inés

Lima - Perú

2025

Índice

RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Descripción y formulación del problema.....	9
1.2. Antecedentes.....	14
1.3. Objetivos.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos	18
1.4. Justificación.....	18
1.5. Hipótesis.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	21
III. MÉTODO.....	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	33
3.3. Variables.....	34
3.4. Población y muestra.....	37
3.5. Instrumentos.....	39
3.6. Procedimientos.....	42
3.7. Análisis de datos.....	43
3.8. Consideraciones éticas.....	43

IV.	RESULTADOS.....	43
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	45
VI.	CONCLUSIONES	62
VII.	RECOMENDACIONES.....	65
VIII.	REFERENCIAS.....	66
IX.	ANEXOS	72

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Clima organizacional.....	35
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción laboral	36
Tabla 3. Validez del instrumento mediante juicio de expertos	40
Tabla 4. Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos.....	41
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento: Clima organizacional	41
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento: Satisfacción laboral.....	41
Tabla 7. Relación de la muestra no paramétricas entre las variables.....	57
Tabla 8 Relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.....	58
Tabla 9 Relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral.....	59
Tabla 10. Relación entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral	60
Tabla 11. Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral.....	61

Índice de figuras

Figura 1 Percepción de la Variable Y: Clima organizacional.....	47
Figura 2 Percepción de la Dimensión 1: Autorrealización	48
Figura 3 Percepción de la Dimensión 2: Trabajo en equipo	49
Figura 4 Percepción de la Dimensión 3: Supervisión.....	50
Figura 5 Percepción de la Dimensión 4: Condiciones laborales.....	51
Figura 6 Percepción de la Variable X: Satisfacción laboral	52
Figura 7 Percepción de la Dimensión 1: Condiciones físicas y/o materiales	53
Figura 8 Percepción sobre la Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos.....	54
Figura 9 Percepción sobre la Dimensión 3: Políticas administrativas	55
Figura 10 Percepción sobre la Dimensión 4: Relaciones sociales	56

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus trabajadores. **Método:** Utilizando un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, se aplicó una encuesta a una muestra de 302 trabajadores. Los instrumentos utilizados fueron 02 cuestionarios, y el análisis estadístico se llevó a cabo con SPSS V26. **Resultados:** Revelaron una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.861, confirmando de manera contundente la existencia de una correlación positiva alta. Estos hallazgos destacan la conexión sustancial entre ambos aspectos en el contexto del Mincetur, respaldando la premisa de que cambios en el clima organizacional impactan directamente en los niveles de satisfacción laboral. **Conclusiones:** Por ello, resulta importante abordar y gestionar el clima organizacional como un elemento clave para mejorar la satisfacción laboral y promover un entorno más productivo. Estos resultados ofrecen valiosas perspectivas para la gestión de recursos humanos y el diseño de estrategias orientadas a optimizar el clima organizacional y, por ende, la experiencia laboral de los trabajadores en el Ministerio.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, ambiente laboral, gestión de recursos humanos, evaluación del clima laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction among its employees. **Method:** Using a quantitative, descriptive approach with a non-experimental cross-sectional design, a survey was conducted on a sample of 302 workers. Two questionnaires were used as instruments, and the statistical analysis was carried out using SPSS V26. **Results:** They revealed a strong positive correlation between organizational climate and job satisfaction, supported by a Spearman correlation coefficient of 0.861, conclusively confirming a high positive correlation exists. These findings highlight the substantial connection between both aspects in the context of Mincetur, supporting the premise that changes in organizational climate directly impact job satisfaction levels. **Conclusions:** Therefore, it is important to address and manage organizational climate as a key element to enhance job satisfaction and promote a more productive environment. These results offer valuable insights for human resource management and the design of strategies aimed at optimizing organizational climate and, consequently, the work experience of employees at the Ministry.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, work environment, human resource management, workplace climate assessment.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global contemporáneo, la gestión de recursos humanos se ha vuelto un reto crucial para las organizaciones. El clima organizacional y la satisfacción laboral son esenciales para la productividad y el bienestar de los empleados. Dado que estos elementos están influenciados por factores culturales, económicos y sociales, es necesario implementar estrategias de gestión que se ajusten a las distintas realidades globales.

La globalización en aumento, la digitalización y las transformaciones en las modalidades de trabajo, como el incremento del trabajo remoto, añaden complejidad a este escenario. Estos cambios requieren que las organizaciones sean flexibles y resilientes, fomentando entornos laborales que impulsen tanto la salud mental como la eficiencia de sus empleados.

En América Latina, la gestión pública ha avanzado para alinearse más estrechamente con las prácticas del sector privado. Se ha destacado la importancia de fomentar un clima organizacional positivo que promueva la diversidad y, al mismo tiempo, mejore la satisfacción laboral de los empleados.

No obstante, a pesar de estos avances, la región aún enfrenta desafíos importantes en su gestión pública. Problemas como la desorganización, la sobrecarga laboral y las barreras burocráticas persisten, afectando tanto la eficiencia operativa como las oportunidades de crecimiento profesional y salarial de los empleados.

En este contexto, la investigación se enfoca en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) en Lima Metropolitana. Su objetivo es analizar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados del Mincetur, con el propósito de comprender mejor la relación entre estos aspectos y proponer estrategias para mejorar la eficiencia y el bienestar dentro de la entidad.

Para alcanzar estos objetivos, la tesis está organizada en varios capítulos que incluyen el planteamiento del problema, el marco teórico, la metodología utilizada y los resultados obtenidos. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que podrían guiar futuras iniciativas destinadas a fortalecer la calidad de vida laboral y el rendimiento organizacional en el Mincetur, respectivamente.

1.1. Descripción y formulación del problema

En el contexto global actual, las organizaciones están confrontando desafíos cada vez más complejos al gestionar sus recursos humanos, especialmente en lo que concierne al ambiente laboral y al grado de satisfacción de sus empleados. Este aspecto ha adquirido una importancia creciente a nivel mundial debido a su impacto directo en la productividad, la retención del talento y el bienestar general de los trabajadores. Las divergencias culturales, económicas y sociales entre países juegan un papel crucial en la percepción y valoración de los entornos de trabajo y los niveles de satisfacción de los trabajadores, lo cual conlleva a una diversidad considerable en las estrategias y métodos de gestión implementados (Ángel et al., 2020).

Además, la globalización, la digitalización y los cambios en las formas de trabajo, como el aumento del teletrabajo, son factores que introducen nuevos elementos que pueden influir en el clima organizacional y la satisfacción laboral a nivel mundial. En este contexto, la capacidad de adaptación y la resiliencia organizacional se vuelven cruciales para gestionar estos cambios y garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo (Bermejo et al., 2022).

En América Latina, la gestión pública ha ajustado su enfoque en recursos humanos para alinearse con las prácticas del sector privado que enfatizan la diversidad y la inclusión en la administración moderna. En este marco, un ambiente laboral positivo juega un papel crucial, ya que mejora la confianza en sí mismo de los empleados, eleva la calidad del servicio al cliente

y promueve tanto la satisfacción laboral como la del cliente. Esto fortalece las relaciones interpersonales y otros aspectos del entorno de trabajo (De la Cruz y Ramírez, 2021).

Investigaciones recientes han señalado varios retos laborales en la región. Estos incluyen la falta de organización en las tareas, la carga laboral excesiva que resulta en una asignación rígida de responsabilidades, regulaciones excesivas que promueven prácticas laborales estándar, una producción limitada, líderes cuyas posiciones carecen de mérito debido a la falta de aplicación de la meritocracia, barreras burocráticas que dificultan ascensos equitativos, y una estructura salarial basada en el nivel académico en lugar de las responsabilidades y la carga de trabajo, lo que impide el avance en los salarios (Pérez y Casal, 2021).

Sin embargo, a pesar de la relevancia de estos aspectos, todavía hay lagunas en la literatura y la investigación que examinen exhaustivamente la conexión entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados a escala global (Álvarez et al., 2019).

En la actualidad, las personas dedican una parte sustancial de su vida al trabajo, considerándolo fundamental para su desarrollo personal. Esto resalta la importancia del rol de los empleados en las organizaciones, ya que son ellos quienes contribuyen al valor de los productos y servicios que se ofrecen (Pilligua y Arteaga, 2019).

En el contexto organizacional actual, es crucial analizar los elementos intangibles en la gestión del capital humano, dada la complejidad de administrar este aspecto del capital intelectual. Las organizaciones logran sus metas y resultados a través de empleados seleccionados e integrados con ese propósito. Esto crea una relación continua de intereses compartidos entre la organización y sus trabajadores, con el objetivo de contar con un equipo más eficiente, motivado, productivo y comprometido con la entidad (Noboa et al., 2017).

Los empleados constituyen este recurso intangible al traer consigo conocimientos, experiencias, habilidades, destrezas, valores y capacidades únicas. A través de este potencial,

los individuos facilitan que las organizaciones alcancen sus objetivos empresariales, subrayando la relevancia de reconocer a los trabajadores como un capital invaluable (Bailetti, 2022).

La satisfacción laboral, estrechamente vinculada con los sentimientos de cada trabajador, tiene incidencia directa en su bienestar y compromiso con las actividades laborales. Por tal motivo, la gestión de recursos humanos se enfrenta a desafíos debido a la complejidad social inherente de los trabajadores, lo cual demanda estrategias específicas para fortalecer su identificación y compromiso con los objetivos organizacionales (Méndez y Varela, 2018). Por consiguiente, un ambiente laboral adverso no solo puede disminuir la calidad de vida en el trabajo y el capital intelectual, sino que también afecta negativamente la satisfacción laboral, con repercusiones en el rendimiento y el bienestar general de los empleados.

En este contexto, el clima organizacional adquiere una importancia destacada. Este se define como las interacciones colectivas entre los trabajadores y desempeña un papel crucial en la satisfacción laboral, la motivación y el comportamiento de los empleados, afectando directamente su bienestar y desempeño (Pedraza, 2018). Por lo tanto, un clima organizacional positivo, caracterizado por relaciones saludables entre los empleados, está directamente asociado con niveles más altos de satisfacción y productividad dentro de las organizaciones (Ríos et al., 2023).

Bajo esa premisa, resulta fundamental investigar y comprender las características del clima laboral y la satisfacción de los empleados en las organizaciones, ya que un ambiente laboral positivo tiene un impacto directo en la productividad y la satisfacción de los trabajadores (Araya y Medina, 2019). Este enfoque ha adquirido una relevancia especial en las instituciones públicas, donde la seguridad y el bienestar de los trabajadores son cruciales para la productividad, competitividad y sostenibilidad de estas entidades. Factores como el clima

organizacional y la satisfacción laboral tienen una influencia significativa en la salud y seguridad de los empleados (Del Ángel et al., 2019).

En el contexto peruano, se presentan desafíos significativos en cuanto a las contrataciones y remuneraciones de los empleados, a pesar de la variedad de regímenes laborales con diferentes condiciones y beneficios. Estas dificultades ponen de manifiesto deficiencias estructurales en el sistema de recursos humanos del país, incluyendo salarios inadecuados, condiciones laborales subóptimas y una inversión limitada en diversos sectores. Estos problemas resaltan la necesidad urgente de mejorar la eficiencia en las organizaciones públicas, con un enfoque en aumentar la satisfacción de los trabajadores y promover el desarrollo del capital humano al nivel que se observa en el sector privado (Falen, 2017).

Por lo tanto, es crucial examinar las condiciones laborales en las instituciones públicas para entender su contribución al logro de objetivos y para comprender la dinámica de las relaciones laborales (Álvarez et al., 2019).

En este contexto, el propósito de la presente investigación es explorar la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral entre los empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en Lima Metropolitana. Este enfoque se fundamenta en las correlaciones significativas documentadas en la literatura entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en otras instituciones públicas similares.

El objetivo principal es investigar cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral para ofrecer información práctica a los responsables de la toma de decisiones. Se pretende mejorar la gestión de recursos humanos identificando los factores que impactan en la organización, gestionando conflictos, optimizando el funcionamiento social y abordando desafíos específicos dentro de la entidad.

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), como entidad clave del Poder Ejecutivo peruano, tiene la responsabilidad de definir, dirigir, coordinar, ejecutar y

supervisar las políticas de comercio exterior y turismo. En colaboración con la Política General del Estado, trabaja estrechamente con sectores e instituciones relacionadas, promoviendo exportaciones, negociaciones comerciales internacionales y coordinando con otros ministerios y sectores gubernamentales. Además, participa activamente en negociaciones internacionales conforme a la política macroeconómica y las normativas de la Organización Mundial de Comercio (OMC), de la cual Perú es miembro (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur], 2023).

La institución enfrenta una serie de desafíos que afectan la ejecución del trabajo, incluyendo variados estilos de liderazgo, falta de estabilidad laboral, relaciones interpersonales ineficientes, incentivos limitados, remuneraciones bajas y discrepancias entre los valores de los trabajadores y las estrategias organizativas. Estos factores generan insatisfacción y tienen un impacto negativo en las actividades laborales, afectando tanto a las jefaturas como a las áreas operativas y de servicio.

Una consecuencia directa de estos problemas es la alta rotación de personal, resultado del incumplimiento de políticas corporativas, lo que ha generado incertidumbre y desmotivación entre los empleados debido a la falta de retroalimentación sobre su desempeño. Se han identificado nuevos roles que han incrementado la competitividad en las áreas y se observa una escasa comunicación entre los niveles directivos y estratégicos, lo que evidencia una carencia de planificación estratégica.

Adicionalmente, se ha detectado que algunos líderes han ascendido sin cumplir con los requisitos mínimos de formación, habilidades y competencias necesarias, lo que dificulta la claridad en el estilo de liderazgo dentro de la institución. Esta situación contribuye a que los trabajadores perciban un ambiente laboral marcado por la incertidumbre.

En el contexto del objetivo principal de la investigación, que resalta la importancia de gestionar un clima organizacional positivo para fomentar un ambiente de trabajo favorable,

surgen interrogantes que, al ser abordadas, facilitarán la propuesta de acciones para fortalecer la percepción de los trabajadores y mejorar la eficiencia organizacional:

1.1.1. Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?

Problemas específicos

Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?

Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?

Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?

Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?

1.2. Antecedentes

Lo descrito en la realidad problemática, ha sido abordado en otros ámbitos académicos, desde la perspectiva de antecedentes o trabajos previos.

1.2.1. Antecedentes internacionales

Soria et al. (2020) presentaron su estudio: “El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior”. El objetivo era obtener resultados prácticos para mejorar la gestión de estos aspectos. La muestra consistió en 208 colaboradores, y se utilizaron técnicas como estadística descriptiva, análisis factorial, el coeficiente Alpha de Cronbach y la correlación Rho de Spearman para el análisis de datos. Los principales hallazgos indicaron que las seis dimensiones validadas para evaluar el clima

organizacional y los dos factores que componen la satisfacción laboral mostraron una correlación positiva y significativa. Los resultados revelaron coeficientes de correlación que oscilaron entre 0.479 y 0.837, con un nivel de confianza del 95%. Estos hallazgos indican una relación robusta entre estas dos variables, ya que a medida que la correlación se aproximaba a 1, se intensificaba la conexión entre ellas. En resumen, el estudio añadió al conocimiento empírico sobre cómo interactúan el entorno laboral y la satisfacción laboral de las personas.

Salto et al. (2020) presentaron su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018”, con el objetivo de explorar la posible relación entre las dos variables de interés. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo de tipo transversal y bivariado, con un diseño descriptivo correlacional y sin manipulación experimental. La muestra estuvo compuesta por 98 empleados de la institución, y la recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas utilizando cuestionarios validados y confiables. Estos cuestionarios fueron distribuidos entre los participantes, y el análisis de datos se realizó utilizando el software SPSS (versión 23). Los resultados del análisis revelaron un coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0.775**, lo cual indica una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en la Institución Educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera..

Del Ángel et al. (2020) presentaron su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud”, con el propósito de hallar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal empleado en una institución de salud. Se realizó un estudio transversal analítico de correlación en una unidad de medicina familiar, con una muestra de 182 trabajadores que completaron la Escala de Clima Organizacional y el Cuestionario de Satisfacción Laboral. La escala abarcaba dimensiones como relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, sentido de pertenencia, compensación,

disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección, estabilidad y valores compartidos. Por otro lado, el cuestionario evaluaba aspectos de satisfacción relacionados con la supervisión, el entorno físico, los beneficios recibidos, la participación y la satisfacción laboral intrínseca. Se garantizó el consentimiento informado de todos los participantes en el estudio. Los resultados revelaron que la mayoría de los participantes experimentaba un clima organizacional que necesitaba mejoras (56%), mientras que un 40.7% mostró niveles de satisfacción laboral que variaban de satisfactorios a muy satisfactorios (46.2%). Se observó una correlación significativa y moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$), lo que sugiere una relación positiva entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores del sector salud.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Contreras y Quiroz, 2022, presentaron su estudio: “Clima organizacional y factores de la satisfacción laboral personal asistencial, administrativo y servicios generales de un centro de salud”, cuya finalidad fue identificar los principales factores vinculados al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano durante el año 2022. La metodología adoptada fue de naturaleza observacional, de corte transversal, tipo prospectivo y de nivel relacional, utilizando la totalidad de la población de trabajadores, la cual ascendió a 77 individuos. Los resultados obtenidos revelaron que el 29.9% de los participantes tenía edades comprendidas entre 50 y 59 años, el 68.8% correspondía al sexo femenino y el 42.9% se encontraba en estado civil de soltero. Además, se destacó que prevalecía la presencia de 1 a 2 personas en carga familiar, y el 33.8% contaba con más de 20 años de servicio. Se identificó una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($p:0.00$), con un nivel de correlación de Pearson de 0.853. Estos hallazgos contribuyen a la comprensión de los factores

que inciden en la satisfacción laboral y tienen implicaciones prácticas para la gestión de recursos humanos en entornos de atención médica.

Ponce et al. (2022) presentaron su estudio: “El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública”, con el propósito de indagar sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en la Universidad Nacional del Altiplano, Puno (Perú). Este estudio siguió un enfoque metodológico deductivo, empleando un diseño correlacional de tipo transversal y no experimental basado en un enfoque cuantitativo. La recolección de datos se llevó a cabo mediante una encuesta utilizando un cuestionario estructurado, y la validación se realizó utilizando pruebas estadísticas como el Chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los hallazgos mostraron una fuerte correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes, destacándose con valores significativos de $\chi^2=26.640$ y $r=0.631$. Por lo tanto, se concluyó que a medida que mejore el clima organizacional entre los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, también aumentará su satisfacción laboral a nivel individual.

Cornejo y Tong (2022) presentaron su estudio: “Análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los conductores de empresas de transporte público medido mediante el cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) en Lima Metropolitana”. cuyo objetivo fue investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los conductores de transporte público en Lima Metropolitana, utilizando el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) del año 2021. La metodología empleada fue de tipo correlacional y transversal, sin incluir un diseño experimental. Los datos se recolectaron a partir de una muestra de 266 conductores que laboran en el transporte público de Lima Metropolitana. Se utilizó la versión extensa del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ), el cual abarca 20 dimensiones y ha sido validado en más de 15 países. Se evaluó el clima organizacional utilizando una selección de 30 preguntas del cuestionario MSQ, enfocadas en

aspectos como trabajo en equipo, apoyo del supervisor y condiciones laborales. Los resultados revelaron que la mayoría de los conductores encuestados perciben que tanto el ambiente laboral como la satisfacción se sitúan en niveles bajos o moderados, con las áreas de desarrollo personal, compensación salarial y seguridad laboral mostrando los niveles más bajos de satisfacción. En conclusión, se identificó una relación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los conductores de transporte público en Lima Metropolitana, según los resultados del cuestionario de Minnesota ($r= 0,882$, $p\text{-valor}=0,000<0,05$).

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Determinar en qué medida el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Objetivo específico 2: Determinar en qué medida la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Objetivo específico 3: Determinar en qué medida el apoyo del supervisor se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Objetivo específico 4: Determinar en qué medida las condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

El siguiente trabajo investigativo titulado: “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023”,

busca realizar un aporte teórico significativo en el ámbito del clima organizacional y la satisfacción laboral, centrándose específicamente en la problemática identificada en el Mincetur. Este estudio se propone como una base sólida para investigaciones futuras, enriqueciendo el conocimiento científico en esta área y proporcionando un marco de referencia aplicable para estudios subsiguientes. Además, este enfoque teórico servirá como herramienta valiosa para implementar mejoras en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios internos, fortaleciendo así los conocimientos científicos en torno a estos temas.

1.4.2. Justificación práctica

Este estudio presenta una relevancia práctica ya que incluye al Mincetur como objeto de análisis. Ofrecerá una visión inédita sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados, una realidad hasta ahora poco explorada en el sector público. Los resultados obtenidos proporcionarán información valiosa para que los líderes institucionales tomen decisiones informadas y emprendan acciones orientadas al desarrollo y bienestar del potencial humano dentro de la institución. Además, las herramientas de diagnóstico organizacional derivadas de este estudio serán de vital importancia para el área de recursos humanos y bienestar social, facilitando la formulación de nuevas alternativas de solución a nivel organizacional.

1.4.3. Justificación social

Desde una perspectiva social, los hallazgos de esta investigación serán cruciales para adoptar medidas necesarias que mejoren el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Mincetur. Se espera que los resultados orienten tanto a los funcionarios como al personal profesional y técnico administrativo hacia la implementación de prácticas que favorezcan un ambiente laboral más saludable y productivo. Este enfoque contribuirá a una mejora en la calidad de atención y servicio ofrecido por la institución, beneficiando así a la comunidad en su totalidad y promoviendo un desarrollo social más equitativo y sostenible.

1.4.4. Justificación metodológica

Metodológicamente, este estudio se fundamenta en un enfoque cuantitativo, utilizando herramientas de recolección de datos rigurosas y fiables. La combinación de métodos permitirá una comprensión profunda y multidimensional de la problemática estudiada. Se empleará encuestas para recopilar la información necesaria, asegurando así la validez y confiabilidad de los resultados. Esta metodología robusta garantizará que los hallazgos obtenidos sean precisos y aplicables, facilitando la implementación de estrategias y acciones concretas para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Mincetur.

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

El campo de recursos humanos se ve notablemente impactado por el clima organizacional y la satisfacción laboral, dos conceptos estrechamente relacionados que desempeñan un papel fundamental en el rendimiento y bienestar de los empleados. La investigación especializada subraya que los niveles de satisfacción laboral influyen en el clima organizacional y viceversa. Por lo tanto, entender y fortalecer esta conexión es esencial para mejorar la calidad del servicio en las instituciones públicas.

En ese sentido, la presente investigación se fundamenta en la intersección crítica entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, dos elementos cruciales en el ámbito de recursos humanos que afectan significativamente el rendimiento y el bienestar de los empleados en instituciones públicas.

La teoría del clima organizacional, desarrollada por Rensis Likert en 1948, examina cómo el comportamiento de los trabajadores es moldeado desde la perspectiva de empleados y directivos. Según Likert, el comportamiento de los subordinados se ve influenciado por las prácticas administrativas, las condiciones organizacionales, así como por sus percepciones y valores personales (Suárez et al., 2020). Este enfoque teórico identifica diversas variables, incluyendo causales, intermedias y finales, que caracterizan una organización y tienen impacto en la percepción individual del clima organizacional (Ortiz et al., 2021).

En contraste, la teoría del desarrollo organizacional (DO), introducida por Richard Beckhard en 1962, se enfoca en el progreso planificado de las organizaciones, investigando cómo interactúan el individuo, la organización y su entorno (Sumba et al., 2022). Con el avance de las teorías administrativas, el clima organizacional ha ganado importancia como un elemento crucial para el funcionamiento efectivo de las organizaciones, destacando la relevancia de las relaciones humanas y las percepciones individuales (Iglesias et al., 2019).

Este marco teórico enfatiza la importancia de ajustar estratégicamente las prácticas organizacionales para mejorar tanto el rendimiento como la satisfacción de los empleados.

En el ámbito del análisis de la satisfacción laboral ha sido abordado desde diversos enfoques paradigmas, tales como el situacional, disposicional e interaccionista. El enfoque situacional examina los factores externos al individuo, mientras que el disposicional se centra en aspectos psicológicos internos (Govea y Zuñiga, 2020). En contraste, el enfoque interaccionista, menos explorado, interpreta la satisfacción laboral como el resultado de procesos emocionales y cognitivos (Lapuente et al., 2019).

La perspectiva situacional adoptada en esta investigación subraya la importancia del clima organizacional como una variable fundamental, al mismo tiempo que reconoce las dinámicas entre el individuo y su entorno, así como los procesos psicológicos que surgen de estas interacciones. Desde una perspectiva histórica, los primeros estudios sobre satisfacción laboral se remontan a Hoppock en 1935, quien identificó factores como la fatiga y las condiciones laborales (Madero, 2020). Herzberg postuló que la satisfacción en el trabajo se alcanza mediante el enriquecimiento del puesto laboral (Sabater et al., 2019), mientras que Vroom y otros investigadores han ofrecido diversas conceptualizaciones desde enfoques emocionales, actitudinales y situacionales (Cuesta, 2020), enriquecido aún más nuestro entendimiento sobre las motivaciones y percepciones que afectan la satisfacción laboral..

Bajo esa premisa, este trabajo investigativo se centra en explorar el nivel correlacional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Esta investigación busca descubrir estrategias que no solo promuevan una mayor satisfacción entre los trabajadores, sino que también mejoren el entorno institucional dentro de las entidades públicas. Entender y fortalecer esta conexión es esencial para optimizar el rendimiento y bienestar de los empleados, garantizando así la excelencia de los servicios y la eficiencia en el Ministerio y, por extensión, en otras entidades gubernamentales.

2.1.1. Definición del clima organizacional

Los conceptos sobre el clima laboral, también conocido como clima organizacional, ha evolucionado considerablemente en tiempos recientes. Originada en la década de 1960 por Gellerman dentro del ámbito de la psicología industrial/organizacional, esta definición no ha sido estandarizada, lo que dificulta la formulación de un único concepto o distinción clara. Las interpretaciones del clima laboral varían ampliamente, abarcando desde factores organizacionales objetivos como estructuras, políticas y normativas, hasta atributos subjetivos percibidos como la amabilidad y el apoyo dentro de la organización (López y Castiblanco, 2021).

Del mismo modo, el clima organizacional se define como la percepción colectiva de la atmósfera dentro de una organización o una unidad específica de la misma, según la experiencia de sus miembros. Este concepto está estrechamente relacionado con la interacción entre individuos, la estructura organizativa y los procesos internos, lo cual tiene un impacto significativo en la conducta y el rendimiento de los empleados dentro del contexto organizacional (Ponce et al., 2022).

También, el clima organizacional se refiere al entorno que surge de las emociones y percepciones de los miembros de un grupo u organización, influyendo en la motivación de los empleados en aspectos que incluyen tanto lo físico como lo emocional y mental (Alonso y Nieto, 2019).

El clima organizacional ha sido definido en distintos niveles, tanto individual como organizacional, enfocándose en aspectos de planificación, organización y control. A nivel individual, se conoce principalmente como clima psicológico, mientras que a nivel organizacional se denomina clima organizacional o clima laboral. Específicamente, el clima organizacional se caracteriza por la existencia de percepciones compartidas entre los

trabajadores, es decir, cuando el clima psicológico es percibido de manera consensuada por los miembros de una organización (Segredo, 2016).

Es crucial señalar que, aunque no haya acuerdo unánime en las definiciones, los investigadores concuerdan en que el clima organizacional tiene un efecto directo en los resultados de los empleados, afectando tanto al individuo como a su percepción. Este impacto directo se refleja en la conducta y el rendimiento laboral.

Basándose en la variedad de definiciones según los aspectos clave abordados, el estudio siguiente explora tres perspectivas que influyen en las actitudes y comportamientos dentro de la organización: (i) La perspectiva realista u objetiva concibe el clima organizacional como una característica objetiva y relativamente independiente de las percepciones individuales de los miembros de la organización. (ii) Desde la perspectiva fenomenológica, el clima organizacional se considera una característica individual y subjetiva, influenciada por las percepciones personales y experiencias dentro de la organización. (iii) La perspectiva interaccionista integra las dos anteriores, reconociendo que el clima organizacional es el resultado de la interacción dinámica entre la estructura objetiva de la organización y las percepciones subjetivas de los individuos que la componen (Marecos y Fabián, 2022).

En base a esta premisa, se plantea que el clima laboral constituye el ambiente de trabajo definido por elementos tangibles que tienden a ser estables dentro de una organización y que influyen en las actividades, motivación y conducta de sus miembros, impactando el rendimiento organizacional. Este ambiente es percibido y descrito por los miembros de la organización, lo cual permite su evaluación mediante estudios de percepciones, descripciones, observaciones y otras mediciones objetivas. Aunque el clima laboral refleje el estado actual de la organización, es dinámico y susceptible de cambios, siendo los líderes organizacionales agentes clave en su modificación (Bordas, 2016).

Así, el clima organizacional se define por cómo los empleados caracterizan el entorno laboral considerando aspectos que afectan tanto al individuo, al grupo como a la organización en su conjunto.

2.1.2. Dimensiones del clima organizacional

La investigación revisada sobre clima organizacional confirma su naturaleza psicosocial y multifacética. Al explorar diversas dimensiones en el estudio del clima organizacional, es posible identificar aquellas que regularmente se encuentran en las escalas utilizadas para su evaluación (Bustamante et al., 2016):

2.1.2.1. Autorrealización. Está referida al modo en que un trabajador percibe las oportunidades que existen en su entorno laboral para impulsar su crecimiento tanto profesional como personal

Cuando los trabajadores tienen la oportunidad de desarrollarse tanto personal como profesionalmente en su lugar de trabajo, encuentran el respaldo necesario y los incentivos adecuados para avanzar en ambas áreas. Una política educativa justa y eficaz desempeña un papel crucial en facilitar este proceso. En concordancia con esta idea, el autor amplía su teoría sobre la autorrealización al sugerir que los empleados suelen preferir empleos que ofrecen amplias oportunidades para el desarrollo de sus habilidades. Además, se enfatiza la importancia de optimizar las funciones, disfrutar de autonomía en sus responsabilidades y recibir retroalimentación sobre su desempeño, lo cual proporciona estímulos intelectuales en el trabajo. Se menciona que la ausencia de responsabilidad en los roles puede generar irritación, mientras que una carga de responsabilidad demasiado alta puede conducir a la frustración y el fracaso. En un nivel adecuado de equilibrio, los empleados encuentran satisfacción y alegría en su trabajo (Bustamante et al., 2016).

2.1.2.2. Trabajo en equipo. La dimensión de trabajo en equipo en el clima organizacional implica que los empleados estén dispuestos a comprometerse y alinearse con el

progreso y los principios de la organización, adoptando sus objetivos y valores como propios. Este compromiso promueve la dedicación de los empleados hacia el beneficio colectivo.

En este contexto laboral, es esencial que los empleados fomenten un ambiente colaborativo que promueva el apoyo mutuo entre distintos niveles jerárquicos. Esto no solo facilita una ejecución más efectiva de las tareas, sino que también subraya la importancia de la cooperación y la sinergia entre todos los miembros de la organización. En un entorno así, la colaboración y una comunicación efectiva se convierten en pilares fundamentales para alcanzar objetivos compartidos de manera eficiente. El compromiso auténtico de los empleados con los valores y metas de la organización no solo fortalece su sentido de pertenencia, sino que también tiene un impacto positivo en el desempeño general y en el logro de los objetivos organizacionales (Bustamante et al., 2016).

2.1.2.3. Supervisión. La dimensión de supervisión en el clima organizacional se enfoca en un proceso esencialmente dirigido al crecimiento de los empleados, ofreciendo respaldo, guía y dirección para las tareas y responsabilidades que forman parte de la rutina laboral diaria.

Desde esta perspectiva, se resalta el papel fundamental y significativo de los supervisores en la supervisión del trabajo, entendida como una relación donde brindan apoyo y guía para las actividades cotidianas en el lugar de trabajo. Adoptar este enfoque en las organizaciones refuerza la idea de que los líderes que proporcionan apoyo inicial tienden a lograr un rendimiento superior y tienen empleados con niveles destacados de compromiso y satisfacción personal.

La satisfacción de los empleados se ve impulsada cuando los supervisores optan por una actitud comprensiva y amigable, reconociendo el buen desempeño, valorando las opiniones de sus subordinados y mostrando un genuino interés en ellos. Estas formas de interacción colaboran en la construcción de un entorno laboral favorable que tiene un impacto directo en

la motivación de los empleados. Además, esta práctica contribuye de manera positiva a un ambiente laboral saludable. Cuando los empleados comprenden claramente la autoridad de sus supervisores, se fortalece la confianza y se facilita una resolución más efectiva de los conflictos laborales en diferentes sectores de la organización (Bustamante et al., 2016).

2.1.2.4. Condiciones laborales. Las condiciones laborales, dentro del marco del clima organizacional, se refieren a cómo los empleados perciben los elementos esenciales, tanto materiales, psicosociales y económicos, necesarios para desempeñar eficazmente sus responsabilidades laborales. Esta percepción implica que los empleados reconocen que la organización proporciona los recursos adecuados, ya sean físicos, económicos o psicosociales, para cumplir con sus funciones asignadas de manera satisfactoria.

Además de los elementos esenciales mencionados, las condiciones laborales también engloban variables relacionadas con el entorno físico. Estas variables incluyen aspectos como el espacio físico, el nivel de ruido, la temperatura ambiente, las instalaciones y el equipamiento. El entorno físico juega un papel crucial en la percepción del clima organizacional, dado que afecta directamente la comodidad y el bienestar de los empleados. Un espacio de trabajo bien diseñado y condiciones físicas confortables no solo tienen un impacto positivo en el desempeño laboral, sino que también contribuyen a aumentar la satisfacción de los empleados.

Es crucial reconocer que los empleados muestran un interés activo en su entorno laboral, dado que este aspecto tiene un impacto directo en su bienestar y en su capacidad para desempeñar eficazmente sus funciones. Un entorno físico agradable no solo promueve la comodidad, sino que también crea un ambiente propicio para la ejecución de un trabajo de alta calidad. En este contexto, el diseño adecuado del lugar de trabajo y la atención a las condiciones físicas juegan un papel significativo en la mejora del rendimiento laboral y en el fortalecimiento de la satisfacción de los empleados en su entorno de trabajo (Bustamante et al., 2016).

2.1.3. Definición de la satisfacción laboral

Hay variadas perspectivas respecto a cómo se define la satisfacción laboral, pero se pueden distinguir dos enfoques predominantes que ofrecen una comprensión del concepto: según algunos especialistas, implica una emoción, un sentimiento o una respuesta afectiva, mientras que para otros se trata de una actitud general hacia el trabajo. Estas disposiciones pueden enfocarse tanto en el trabajo en su totalidad como en aspectos particulares del mismo. Es esencial entender que la satisfacción laboral no debe ser vista como una conducta, sino como un conjunto de actitudes hacia diferentes aspectos del trabajo (Salazar et al., 2021).

Se pueden examinar distintos enfoques para estudiar la satisfacción laboral, contemplando aspectos que van desde las condiciones físicas del lugar de trabajo, como la iluminación, ventilación, temperatura y limpieza, hasta elementos más internos como los valores, necesidades, creencias, actitudes y motivación de los empleados. Hoy en día, la satisfacción laboral se entiende como un concepto multidimensional que incluye varias facetas. Estas comprenden procesos mentales y estados emocionales, afectivos y de actitud por parte de los empleados, así como factores organizacionales, como el clima laboral, desde la perspectiva de la organización (Manosalvas et al., 2015).

En contraste, la satisfacción laboral se refiere a cómo los empleados perciben la correspondencia entre lo que esperan de su trabajo y lo que realmente experimentan, incluyendo una evaluación continua de esta relación. Es una dinámica donde los empleados interactúan con su entorno laboral para asegurar que lo que desean y lo que perciben recibir estén alineados de manera satisfactoria. Además, la satisfacción laboral se relaciona con la sensación de alcanzar metas personales, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y con un sentido de realización completa (Alonso y Aguilera, 2021).

Se han identificado varias variables que están asociadas con la satisfacción laboral, incluyendo características del trabajo, remuneración, oportunidades de crecimiento, liderazgo,

dinámica de los equipos de trabajo y condiciones laborales. La percepción de satisfacción también es afectada por los valores personales de los individuos. Así, las personas que priorizan el crecimiento personal en sus trabajos tienden a sentirse más satisfechas en comparación con aquellos cuya principal preocupación son factores externos, como el salario, por encima del disfrute en sus roles laborales. Además, factores como el entorno familiar y cultural también influyen en la satisfacción laboral de los individuos (Del Ángel et al., 2020).

Cuando las condiciones dentro de una organización no son propicias para la satisfacción, es probable que los empleados experimenten insatisfacción, lo que puede provocar emociones negativas y afectar su rendimiento. Esto puede manifestarse en problemas como huelgas, ausentismo, bajo desempeño, retrasos, accidentes laborales o incluso renunciaciones. Estas repercusiones resultan en costos adicionales para las organizaciones y afectan negativamente a su eficacia (Araya y Medina, 2019).

En este contexto, la satisfacción laboral puede entenderse como un estado emocional o de comportamiento derivado de las experiencias en el trabajo. Este concepto engloba una amplia variedad de componentes, que van desde la conducta individual, actitudes y personalidad, hasta aspectos como el estrés, los valores, el aprendizaje grupal e intergrupal, la estructura organizativa, los procesos, las normas y funciones. También incluye la motivación, las necesidades individuales, el esfuerzo empleado, el refuerzo recibido, el liderazgo, el poder y la política dentro de la organización, así como el estilo de desempeño individual y las metas personales y grupales. Además, abarca la satisfacción con el puesto y la carrera, la calidad del trabajo, la moral del equipo, la productividad, la cohesión entre los miembros del grupo y el rendimiento general de la organización, entre otros factores que influyen en la eficiencia y la productividad.

2.1.4. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según las investigaciones de Palma (citado en Rímac, 2021), se identificaron siete factores fundamentales utilizando una escala de satisfacción laboral (SL-SPC). A continuación, se detallan estos factores:

2.1.4.1. Condiciones físicas y/o materiales. Estos componentes están referidos a elementos tangibles e infraestructurales que componen el entorno donde se realiza el trabajo diario. Estas condiciones son fundamentales ya que facilitan el desempeño laboral y juegan un papel crucial en el bienestar y la satisfacción de los empleados. Estos aspectos pueden incluir características como las condiciones del lugar de trabajo, la accesibilidad de recursos y herramientas, la adecuada iluminación, la ventilación, y otros factores físicos que afectan directamente la comodidad y la eficiencia en el trabajo. En este sentido, un entorno físico bien planificado y equipado no solo mejora la realización de las tareas, sino que también aumenta la satisfacción de los empleados (Rímac, 2021).

2.1.4.2. Beneficios laborales y/o remunerativo. Este componente se refiere al grado de satisfacción experimentado en relación con las recompensas económicas, tanto regulares como extraordinarias, que se reciben como compensación por el trabajo realizado. Este aspecto engloba no solo el salario recibido, sino también la satisfacción que los empleados obtienen como recompensa por su contribución al trabajo. Es fundamental destacar que la satisfacción en este contexto va más allá del aspecto monetario e incluye otros beneficios laborales y reconocimientos que desempeñan un papel crucial en el bienestar y en la percepción positiva de los empleados en su lugar de trabajo (Rímac, 2021).

2.1.4.3. Políticas administrativas. Se enfoca principalmente en la medida en que el empleado se ajusta a los estándares o directrices de la organización que regulan las dinámicas laborales y afectan directamente al trabajador. Se centra en el grado de alineación del empleado con sus metas u objetivos laborales.

Las políticas administrativas para promover la satisfacción laboral se enfocan en establecer normas y directrices que regulen las interacciones en el entorno laboral, con el objetivo claro de mejorar la experiencia de los empleados. Esto implica no solo cumplir con los objetivos organizacionales, sino también considerar las metas individuales de los empleados y asegurarse de que estén alineadas con los propósitos de la empresa. Una implementación efectiva de estas políticas puede fomentar un ambiente laboral positivo y maximizar la satisfacción general de los empleados (Rímac, 2021).

2.1.4.4. Relaciones sociales. Este componente está enfocado en evaluar el modo de sentir de cada empleado respecto a las relaciones que mantienen con sus colegas mientras realizan las actividades cotidianas en la institución. El objetivo es determinar el grado de satisfacción que experimentan al interactuar con otros miembros de la organización con quienes comparten responsabilidades laborales diarias.

En este marco, se analiza la dinámica de las interacciones sociales en el entorno laboral, evaluando el nivel de satisfacción que surge de las relaciones cotidianas entre los empleados. Se indaga sobre cómo los trabajadores experimentan la colaboración y la división de responsabilidades con sus compañeros, enfatizando la importancia de un ambiente laboral que fomente la armonía y la cooperación para promover el bienestar y la satisfacción en general en el trabajo (Rímac, 2021).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

Este trabajo investigativo fue de tipo básica porque pretende descubrir principios esenciales y ahondar en conceptos científicos, proporcionando así una base robusta para el análisis de hechos o fenómenos particulares (Caminotti y Toppi, 2020). Este estudio se sustenta en conocimientos teóricos establecidos y se focaliza especialmente en investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en una organización específica.

3.1.1. Enfoque de la investigación

Se optó por un enfoque de investigación cuantitativo con el fin de presentar los resultados en forma de porcentajes. Los estudios de este tipo siguen una secuencia lógica orientada a identificar patrones numéricos. Este enfoque implica la formulación del problema de investigación, revisión de la literatura disponible, desarrollo de un marco teórico, establecimiento de hipótesis, definición de variables y, por último, la utilización de instrumentos de medición para llevar a cabo el análisis estadístico correspondiente. Este método resulta particularmente útil para examinar cuantitativamente hipótesis, validar teorías y conceptos, además de descubrir patrones de comportamiento en las variables investigadas (Maldonado, 2018).

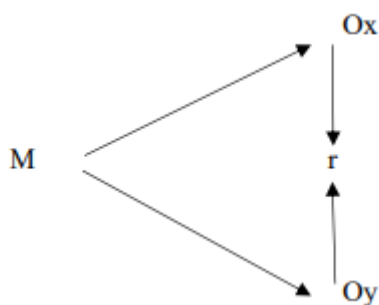
3.1.2. Diseño de la investigación

Se optó por una investigación con diseño no experimental, que se enfoca en observar fenómenos en su entorno natural sin realizar intervenciones deliberadas. Este tipo de diseño permite explorar relaciones entre variables sin manipularlas directamente. En este estudio, se examinó la relación entre las variables utilizando datos recopilados de los trabajadores, considerando sus conocimientos y experiencias como base de análisis (Hernández y Mendoza, 2020).

La investigación adoptó un diseño de corte transversal, donde se recolectaron datos en un único momento y se centró en un grupo humano durante un periodo determinado. Las encuestas se aplicaron una sola vez, sin considerar cómo evolucionó el fenómeno ni realizar mediciones a lo largo del tiempo. Este enfoque presupone que la recopilación de información se realizó en un único punto temporal (Hernández et al., 2018).

3.1.3. Nivel de la investigación

Finalmente, se decidió que el estudio tendría un nivel correlacional, enfocado en evaluar las relaciones entre los elementos analizados dentro del contexto específico de la empresa objeto de estudio. Este tipo de diseño investigativo tiene como objetivo comprender el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables (Igesias, 2021). Por lo tanto, el diseño metodológico de esta investigación se configura de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de la población a estudiar

O_x = Observación de la variable Clima organizacional.

O_y = Observación de la variable Satisfacción laboral

r = Relación entre las variables

3.2. Ámbito temporal y espacial

Para este estudio, se seleccionó como unidad de análisis el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, localizado en Lima Metropolitana, durante el año 2023. Esta elección

permite explorar detalladamente las dinámicas internas y los factores que influyen en el clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de este organismo gubernamental clave.

3.3. Variables

3.3.1. Definición conceptual de la variable: Clima organizacional

El clima organizacional se refiere al ambiente emocional creado y experimentado por los miembros de una organización, y está estrechamente ligado a la motivación de los empleados, abarcando aspectos físicos, emocionales y mentales. Este concepto se examina desde dos perspectivas: a nivel individual, conocido como clima psicológico, y a nivel organizacional, llamado clima laboral. Fundamentalmente, el clima organizacional se establece cuando las percepciones individuales, o clima psicológico, son compartidas por todos los miembros de la organización, indicando un consenso generalizado en esas percepciones (Alonso y Nieto, 2019)

3.3.2. Definición conceptual de la variable: Satisfacción laboral

La satisfacción laboral se caracteriza por la correspondencia entre las expectativas que un empleado tiene respecto a su trabajo y la percepción de lo que realmente proporciona, con un componente evaluativo. Esta relación se desarrolla en la interacción entre los empleados y su entorno laboral, buscando alinear las aspiraciones laborales con las percepciones sobre lo que se obtiene en el trabajo. Además, la satisfacción laboral se relaciona con un sentido de logro, tanto en términos de cantidad como de calidad, y con una sensación de plenitud en el ámbito profesional (Alonso y Aguilera, 2021)

3.3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable: Clima organizacional

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración	Escala de valoración
Variable 1. Clima organizacional	Este instrumento estuvo dividido en 4 dimensiones. Además, estuvo conformado por 17 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Autorrealización	• Oportunidad de progreso • Desarrollo del personal • Capacitación • Reconocimiento por lo logros	Escala Likert: 5 = Siempre (S) 4 = Casi siempre (CS) 3 = A veces (AV) 2 = Casi nunca (CN) 1 = Nunca (N)	Favorable Medio Desfavorable
		Trabajo en equipo	• Compromiso • Respaldo • Iniciativas • Espíritu de equipo • Comunicación interna • Colaboración con las diversas áreas		
		Supervisión	• Responsabilidades definidas • Seguimiento y control de las funciones • Evaluación del trabajo		
		Condiciones laborales	• Acceso a la información • Administración de los recursos • Uso de tecnología • Remuneraciones acordes con el desempeño		

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción laboral

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de valores	Niveles y rangos
Variable 2. Satisfacción laboral	Este instrumento encuentra dividido en 7 dimensiones. Además, estará conformado por 15 indicadores los cuales serán medidos mediante la escala de Likert, cuyos resultados se procesarán a través de un análisis estadístico mediante el programa SPSS	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas administrativas Relaciones sociales	• Distribución física del área de trabajo • Materiales, insumos, recursos necesarios para desempeño • Salario adecuado y justo. • Presencia de beneficios y reconocimientos • Visión institucional • Relación con la institución • Ambiente social • Solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo.	Escala Likert: 5 = Siempre (S) 4 = Casi siempre (CS) 3 = A veces (AV) 2 = Casi nunca (CN) 1 = Nunca (N)	Alto Medio Bajo

3.4. Población y muestra

El término población se utiliza para denotar un conjunto particular y accesible de individuos, objetos o casos que son objeto de estudio debido a las características comunes que comparten, sirviendo como base para la selección de la muestra (Ñaupas et al., 2019).

En este estudio, se eligió como población a 1388 empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en Lima, quienes están sujetos a los regímenes del D.L. 728 y 1057. Esta población incluye a profesionales, técnicos y auxiliares, todos ellos desempeñando funciones clave al aportar datos esenciales sobre las variables de interés.

3.4.1. Muestra

La muestra está formada por un conjunto de personas seleccionadas de la población total para participar en el estudio, escogidas en base a criterios de inclusión y exclusión. Este proceso permite al investigador llevar a cabo una investigación detallada y específica (Ñaupas et al., 2019).

En esta investigación, centrada en evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), se utilizó una fórmula específica para calcular los porcentajes correspondientes para la muestra.

Se calculó el tamaño de la muestra empleando la fórmula mencionada, ajustada a los objetivos y alcances específicos de la investigación:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{[e^2 \cdot (N - 1)] + (Z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

N = Total de trabajadores

Entonces:

$$n = \frac{((1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50) \cdot 1388)}{[0.05^2 \cdot (1388 - 1)] + (1.96^2) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}$$

$$n = 302 \text{ trabajadores}$$

Se seleccionó una muestra de 302 empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en Lima, pertenecientes a los regímenes del D.L. 728 y 1057, y englobados en los grupos ocupacionales de profesionales, técnicos y auxiliares. Estos empleados proporcionaron datos sobre las variables de estudio correspondientes al año 2023. Los criterios de selección abarcaban tener entre 20 y 49 años, una permanencia mínima de 3 meses en el empleo, ser de ambos sexos y poseer un grado educativo desde técnico hasta universitario. Se excluyeron de la muestra aquellos empleados que optaron por no participar en la investigación o que estaban de licencia o vacaciones durante la evaluación.

3.4.2. Muestreo

El proceso de muestreo implica una serie de procedimientos destinados a explorar subdivisiones dentro del conjunto total de la muestra, utilizando criterios específicos. En este contexto, el muestreo no probabilístico se caracteriza por basarse en la evaluación subjetiva del investigador para seleccionar los elementos de la muestra (Ñaupas et al., 2019).

Dado que las percepciones estudiadas son probabilísticas por naturaleza, se decidió utilizar un método de muestreo aleatorio simple para seleccionar a los participantes incluidos en este estudio.

3.5. Instrumentos

Se eligió un cuestionario compuesto por una serie de preguntas cerradas como el instrumento para recopilar la información. Estas preguntas fueron calibradas utilizando la escala de Likert, que tiene un rango de 5 puntos. Este método fue diseñado para medir las variables relevantes y evaluar las diferentes dimensiones asociadas a cada una de ellas.

En este contexto, la encuesta se posiciona como una técnica prevalente en la investigación social, ampliamente utilizada para explorar, investigar y recopilar datos al formular preguntas directas o indirectas a los individuos que son objeto de estudio en la investigación (Quezada, 2021).

3.5.1. Validez de los instrumentos de medición de las variables

Este procedimiento resulta fundamental para asegurar la robustez científica del estudio. La efectividad y la idoneidad de este procedimiento aseguran que los instrumentos empleados sean adecuados, pertinentes y comprensibles, lo cual facilitará la obtención de resultados consistentes con los objetivos de la investigación (Quezada, 2021).

Por consiguiente, la evaluación de la validez del contenido de los instrumentos utilizados en este estudio se fundamentó en el método del juicio de expertos. Mediante esta técnica, se analizaron los elementos del contenido para evaluar su relevancia y adecuación representativa.

Es fundamental subrayar que el juicio de expertos implica una opinión bien fundamentada, derivada de una revisión minuciosa del cuestionario y los objetivos de la investigación. Este análisis fue realizado por profesionales con experiencia en el campo estudiado. En concreto, el instrumento fue evaluado por tres expertos: dos procedentes del área de ciencias administrativas y uno especializado en metodología. Los resultados de esta evaluación serán registrados en el certificado de validez del instrumento y detallados en la tabla correspondiente:

Tabla 3*Validez del instrumento mediante juicio de expertos*

Expertos	Nombres de los expertos	Aplicable	Suficiencia
Juez 1	(Metodólogo)	X	X
Juez 2	(Temático)	X	X
Juez 3	(Especialista)	X	X

Fuente: Etikan y Babatope, 2019**3.5.2. Confiabilidad de los instrumentos de medición de las variables**

En épocas anteriores, asegurar la confiabilidad adecuada de los instrumentos de medición era fundamental para lograr resultados coherentes y consistentes que se alinearan con los objetivos de la investigación. Para evaluar la confiabilidad del cuestionario utilizado en el estudio siguiente, se empleó la prueba estadística de confiabilidad conocida como coeficiente Alfa de Cronbach. Este método implica calcular el promedio de las correlaciones entre los diferentes ítems que integran el instrumento (Maldonado, 2018).

El coeficiente α de Cronbach es ampliamente reconocido como el principal método para evaluar la coherencia interna de un instrumento. Este índice es adecuado incluso para cuestionarios que incluyen preguntas con más de dos opciones de respuesta. Los resultados del coeficiente α de Cronbach, que se presentan en una escala de 0 a 1, ofrecen una medida de la fiabilidad del instrumento. Se considera que una puntuación de confiabilidad es aceptable si alcanza o supera el umbral de 0.70 (Hernández, 2018).

Determinar la consistencia entre mediciones repetidas en condiciones similares es fundamental para evaluar la fiabilidad de un instrumento. En este contexto, el coeficiente de correlación entre estas mediciones sirve como indicador de la confiabilidad del instrumento. La raíz cuadrada de este coeficiente refleja la correlación entre los puntajes observados y los

puntajes reales del test, denominada índice de fiabilidad del instrumento, como se explica a continuación:

Tabla 4

Determinación del nivel de confiabilidad de los instrumentos

Rangos	Interpretación
0 a 0.20	Muy baja
0.21 a 0.40	Baja
0.41 a 0.60	Media
0.61 a 0.80	Alta
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Etikan y Babatope, 2019.

Tabla 5

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,904	36

Los resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Clima Organizacional obtuvo un valor de 0,904, siendo mayor a 0.70, lo que determina que dicho instrumento presenta un nivel muy alto de confiabilidad para su aplicación.

Tabla 6

Resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,898	20

Los resultados de confiabilidad del instrumento para medir la variable: Satisfacción laboral obtuvo un valor de 0,898, siendo mayor a 0.70, lo que determina que dicho instrumento presenta un nivel muy alto de confiabilidad para su aplicación.

3.6. Procedimientos

Para desarrollar el siguiente trabajo investigativo, se implementó el proceso de obtención de datos a través de cuestionarios, una metodología reconocida por su eficiencia y agilidad en la recopilación y tratamiento de información.

Las técnicas de recolección de datos se definen como los métodos y acciones que permiten al investigador obtener la información necesaria alineada con los objetivos propuestos. Estas técnicas se distinguen por su enfoque práctico y operativo, trazando el camino para alcanzar los objetivos planteados. En este sentido, los instrumentos de recolección de datos, utilizados por el investigador para aproximarse a los fenómenos y extraer información relevante, son elementos esenciales (Iglesias, 2021). Por lo tanto, se optó por la técnica de encuesta como principal método de recolección de datos.

Luego de procesar los datos inicialmente dispersos, desordenados e individuales recopilados de la población estudiada durante el trabajo de campo, el objetivo fue transformarlos en datos agrupados y ordenados. Estos resultados se emplearon para realizar el análisis conforme a las hipótesis formuladas en la investigación.

Para el análisis cuantitativo, se seleccionaron las pruebas estadísticas adecuadas considerando las hipótesis planteadas y los niveles de medición de las variables (Rodríguez, 2020).

Luego de completar la recolección de datos con los instrumentos de medición aplicados a la muestra seleccionada, se organizó y numeró la información obtenida. Los datos recopilados se ingresaron en el Programa de Procesamiento Estadístico para las Ciencias Sociales – SPSS, versión 26, donde se llevó a cabo su procesamiento y análisis. Este incluyó la generación de representaciones gráficas y numéricas relacionadas con los indicadores, dimensiones y variables estudiadas, presentadas en tablas y figuras de distribución de frecuencias debido a que los instrumentos empleados utilizaban una escala ordinal.

Estos resultados sirvieron como insumo fundamental para realizar los análisis estadísticos e inferenciales correspondientes y su interpretación. Las hipótesis planteadas se validaron a través de las tablas y figuras generadas. Finalmente, se elaboraron las conclusiones y se formularon recomendaciones alineadas con los objetivos de la investigación.

3.7. Análisis de datos

En el marco de la investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se eligió el enfoque metodológico hipotético-deductivo. Este enfoque comienza con la formulación de hipótesis que sirven como punto de partida, con el objetivo de refutar o validar estas afirmaciones a través de la confrontación con los hechos empíricos (Quezada, 2021).

Para la recolección de datos, se utilizaron herramientas y plataformas tecnológicas que facilitaron el proceso de manera eficiente. Posteriormente, los datos recopilados fueron procesados y analizados utilizando el programa Microsoft Excel 2019. Además, se empleó el software SPSS V26 (Statistical Package for the Social Sciences) para la creación de gráficos estadísticos y la obtención de datos porcentuales, lo que facilitó el análisis de las relaciones entre las variables.

El análisis comenzó con un enfoque descriptivo, basado en tablas de frecuencia, gráficos y coeficientes generados por el programa estadístico. Este análisis tuvo como objetivo destacar las características más relevantes del comportamiento de las variables, sus dimensiones e indicadores, sin realizar interpretaciones correlacionales o explicativas.

Posteriormente, se realizó un análisis inferencial centrado en la verificación de las hipótesis formuladas. Se llevó a cabo una prueba de normalidad para determinar el estadístico de contraste adecuado a las características de la distribución de los datos. La elección entre el coeficiente de correlación de Pearson y el coeficiente de correlación de Spearman se basó en

si las variables cumplían con los criterios de normalidad. Este análisis inferencial sirvió como respaldo para la prueba de las hipótesis planteadas.

En términos generales, el análisis de datos comprende una serie de operaciones interrelacionadas que incluyen la definición de variables, su aplicación y la interpretación de los resultados a través de la codificación, tabulación e inferencia estadística. Este análisis se basa en el cálculo de diversos porcentajes, coeficientes y otros indicadores mediante la aplicación de fórmulas estadísticas bien definidas (Ñaupas et al., 2019).

3.8. Consideraciones éticas

En la presente investigación, se ha prestado especial atención al principio de respetar la autoría de la información bibliográfica, realizando referencias detalladas a los autores citados, incluyendo sus datos editoriales. Este enfoque se alinea con los estándares éticos de atribución en la investigación científica.

Respecto a los instrumentos de recolección de datos, se ha enfatizado el proceso de revisión por juicio de expertos, una práctica esencial para validar la calidad y confiabilidad de los instrumentos de investigación antes de su aplicación.

En cuanto a las consideraciones éticas con los participantes del estudio, se ha seguido un protocolo estricto de consentimiento informado. Antes de administrar los cuestionarios, se proporcionó a los participantes una explicación detallada sobre el propósito del estudio. Se les garantizó que la información proporcionada sería tratada de manera confidencial, utilizada únicamente para fines de investigación y que los resultados serían anónimos. Se hizo especial énfasis en el compromiso de confidencialidad, asegurando que los datos recopilados y los hallazgos subsiguientes se utilizarían exclusivamente para el propósito declarado en el estudio.

Este enfoque ético subraya el compromiso del proyecto de investigación con la integridad, el respeto y la ética hacia todos los participantes involucrados.

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur en el año 2023, revela una situación desafiante, con un alto porcentaje de empleados insatisfechos en diversas áreas clave. En comparación con estudios previos, se observan similitudes y contrastes significativos, realizados en diversos contextos organizativos.

En relación con otros estudios, los resultados actuales muestran una percepción desfavorable del clima organizacional (92.4%), similar al hallazgo de Soria, Pedraza y Bernal (2020), quienes identificaron una asociación positiva y significativa entre las dimensiones del clima organizacional y los factores que componen la satisfacción laboral en una institución educativa, respaldando la tendencia observada en el Mincetur. En su estudio, el coeficiente Rho de Spearman varió entre 0.479 y 0.837, destacando la solidez de la relación.

Asimismo, estudios específicos en entidades educativas, como el de (Saltos, Pilaloe y Asian (2020), revelaron coeficientes significativos (0.775) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, alineándose con la situación identificada en el Mincetur.

La insatisfacción en áreas como autorrealización, trabajo en equipo, supervisión, condiciones laborales y satisfacción laboral coincide con resultados de investigaciones previas, como las de Guevara (2018) y Pedraza (2018), que destacan la importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral. La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el estudio actual, respaldada por correlaciones fuertes (como el coeficiente de Spearman de 0.861, es coherente con los hallazgos de estudios previos, como el de Del Ángel, Fernández, Santes, Fernández y Zepeta (2020) en el ámbito de la salud y Araya y Medina (2019), quienes encontraron correlaciones moderadas y significativas, respectivamente, reforzando la importancia de esta relación en diversos contextos laborales.

Resultados más recientes, como los presentados por Contreras y Quiroz (2022), quienes destacan la correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; así como Ponce, Ruelas y Flores (2022), confirman la persistencia de la relación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, respaldando los hallazgos del presente estudio en el Mincetur. La diversidad de contextos, incluyendo municipalidades, docentes universitarios, conductores de transporte público, enfermeras y trabajadores de clínicas, subraya la universalidad de esta relación.

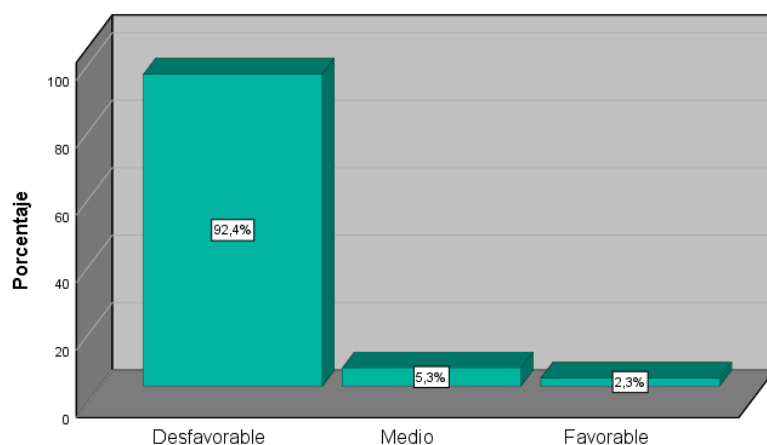
En conjunto, estos hallazgos respaldan la necesidad de intervenciones específicas para mejorar el clima organizacional en el Mincetur, no solo como un objetivo en sí mismo, sino como un medio para aumentar la satisfacción laboral y, potencialmente, mejorar la eficiencia y el bienestar general de los trabajadores en la organización. Los patrones observados en áreas específicas subrayan la necesidad de intervenciones urgentes para mejorar el entorno laboral y promover un ambiente más positivo y eficiente.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos de la investigación

Figura 1

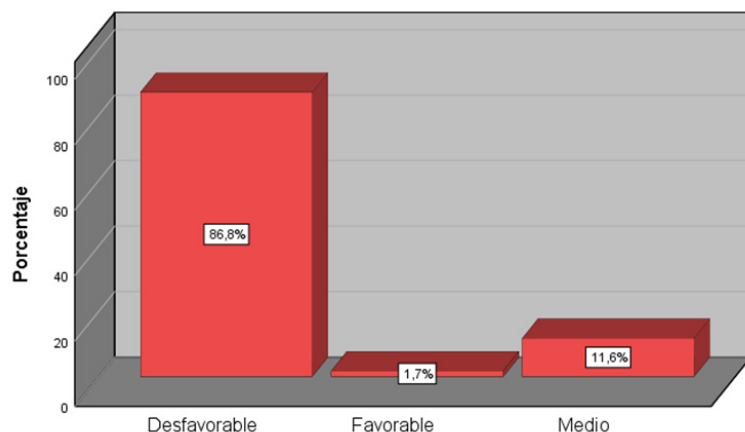
Percepción de la Variable Independiente: Clima Organizacional



Los resultados revelan que una abrumadora mayoría de los trabajadores, específicamente el 92.4%, percibe el clima organizacional de manera desfavorable. Esta proporción significativa apunta hacia una insatisfacción generalizada y una percepción negativa del entorno laboral. Contrariamente, solo un reducido porcentaje de los trabajadores, equivalente al 5.3% y 2.3%, evaluaron el clima organizacional como medio y favorable, respectivamente. Estos descubrimientos ponen de manifiesto una problemática relevante en el ambiente laboral del ministerio, indicando la necesidad de intervenciones orientadas a mejorar la percepción del clima organizacional y, potencialmente, elevar los niveles de satisfacción laboral y productividad.

Figura 2

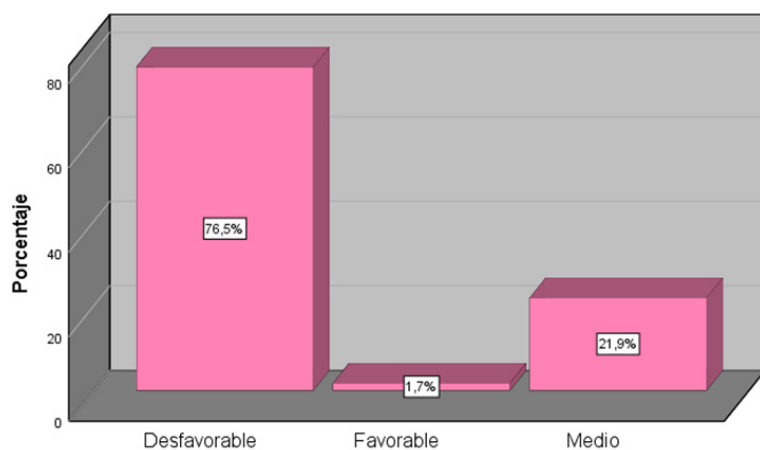
Percepción de la Dimensión 1: Autorrealización



En la figura 2, se evidencia que un significativo 86.8% de los trabajadores evaluaron de manera desfavorable su nivel de autorrealización, señalando una insatisfacción generalizada con respecto a su desarrollo personal en el entorno laboral. Contrariamente, solo un reducido 1.7% expresó una percepción favorable en cuanto a su autorrealización, indicando una minoría muy limitada que experimenta plena satisfacción en su función laboral. Adicionalmente, un 11.6% consideró su nivel de autorrealización como medio, denotando una posición neutral o moderadamente positiva/negativa en relación con su realización en el trabajo. Estos descubrimientos, que ponen de manifiesto una marcada inclinación hacia percepciones desfavorables de autorrealización, subrayan la necesidad de programar intervenciones específicas orientadas a mejorar la satisfacción y el desarrollo personal de los empleados en esta entidad organizativa.

Figura 3

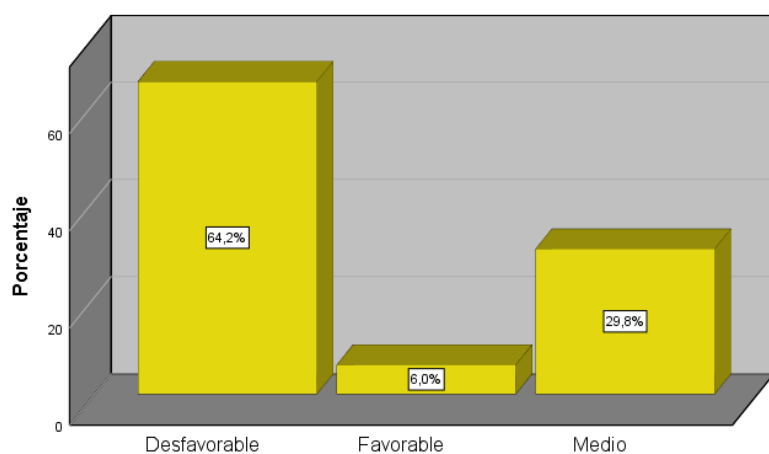
Percepción de la Dimensión 2: Trabajo en equipo



De acuerdo con los hallazgos presentados en la figura 3, al realizar un análisis de la dimensión de trabajo en equipo en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se evidencia que una proporción considerable de los trabajadores, específicamente el 76.5%, tiene una percepción negativa sobre el trabajo en equipo. Este dato sugiere la presencia de problemas en la colaboración y cooperación entre colegas. Por otro lado, se observa que solo un reducido porcentaje, equivalente al 1.7%, muestra una percepción positiva respecto al trabajo en equipo, mientras que un 21.9% lo califica como medio, indicando una visión neutral o moderada. Estos resultados resaltan la necesidad imperante de mejorar las dinámicas de equipo y fomentar una colaboración más efectiva en el seno del Ministerio.

Figura 4

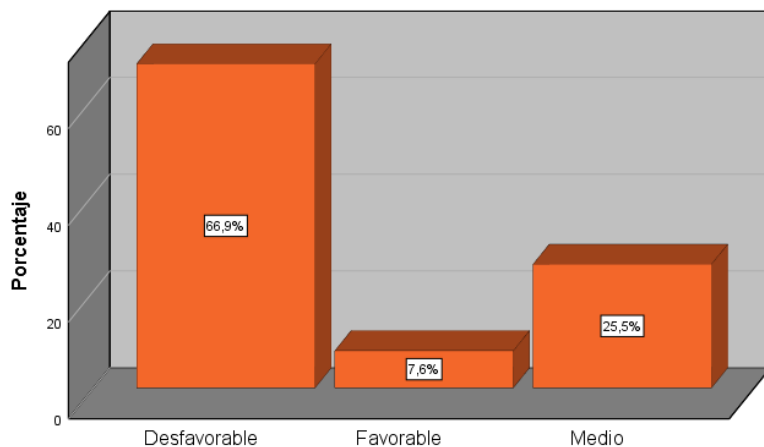
Percepción de la Dimensión 3: Supervisión



De acuerdo con los hallazgos presentados en la figura 4, se observan tendencias significativas en las actitudes de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo con respecto a la percepción de la supervisión. Un 64.2% de trabajadores evaluó la supervisión de manera desfavorable. En contraste, solo un 6% de los participantes consideró la supervisión como favorable, lo que refleja una minoría satisfecha con sus supervisores. Además, un 29.8% calificó la supervisión como intermedia, sugiriendo una visión neutral o moderadamente positiva/negativa.

Figura 5

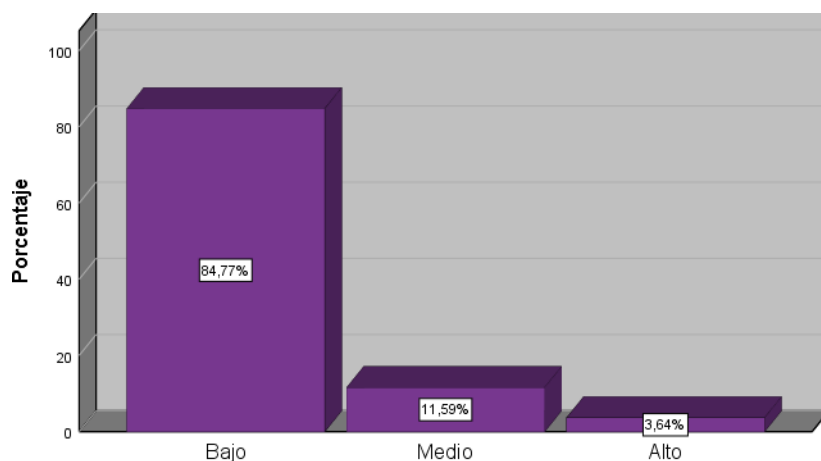
Percepción de la Dimensión 4: Condiciones laborales



De acuerdo con los resultados presentados en la figura 5 del estudio sobre las condiciones laborales en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se observa que una mayoría significativa de los trabajadores, concretamente el 66.9% de los encuestados, perciben sus condiciones laborales de manera desfavorable. Este hallazgo sugiere que existe una marcada insatisfacción dentro del personal. Contrariamente, solo un reducido 7.6% evaluó las condiciones laborales como favorables, indicando que una minoría se encuentra satisfecha con su entorno de trabajo. El 25.5% restante considera sus condiciones laborales como medias, sugiriendo una percepción más neutral. Estos resultados enfatizan la imperiosa necesidad de abordar y mejorar las condiciones laborales en el Ministerio como un paso fundamental para incrementar la satisfacción general del personal.

Figura 6

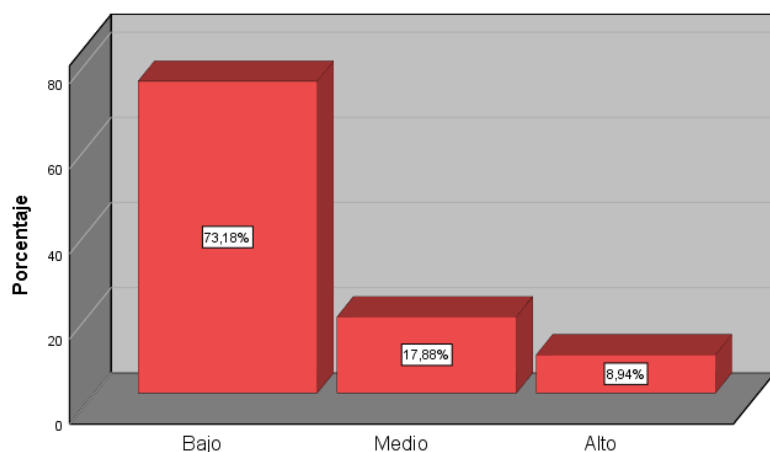
Percepción de la Variable Dependiente: Satisfacción Laboral



Según los resultados presentados en la figura 6, el 84.8% de los trabajadores exhibe un nivel bajo de satisfacción laboral. En contraste, un 11.6% se sitúa en la categoría medio, mientras que solo un reducido 3.6% presenta un nivel de satisfacción laboral considerado alto. Estos datos indican que la mayoría de los trabajadores en el Mincetur experimentan niveles bajos de satisfacción en sus roles laborales, mientras que una proporción notablemente menor se ubica en niveles medio o alto de satisfacción laboral. Este hallazgo podría tener consecuencias significativas para la gestión de recursos humanos y el bienestar general de los trabajadores en el ministerio.

Figura 7

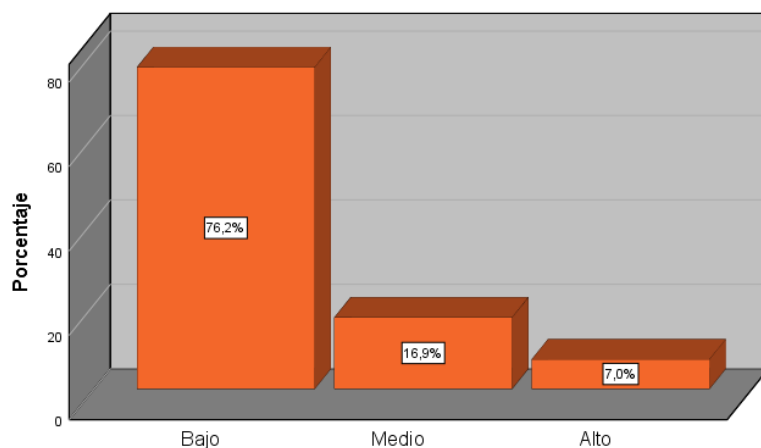
Percepción de la Dimensión I: Condiciones físicas y/o materiales



De acuerdo con los resultados presentados en la figura 7, se evidencia que la mayoría de los trabajadores, específicamente un 73.2%, manifiestan tener un nivel considerado como bajo en la dimensión evaluada. Esto señala que perciben condiciones físicas y/o materiales insatisfactorias en su entorno laboral. Un segmento del personal, representado por el 17.9%, se ubica en la categoría medio, indicando una percepción moderada de las condiciones. En contraste, un 8.9% de los trabajadores expresa un nivel evaluado como alto, lo que denota una apreciación positiva de las condiciones físicas y/o materiales en su lugar de trabajo. Estos hallazgos proporcionan una visión detallada de la percepción del personal en relación con las condiciones físicas y materiales en el entorno laboral del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Figura 8

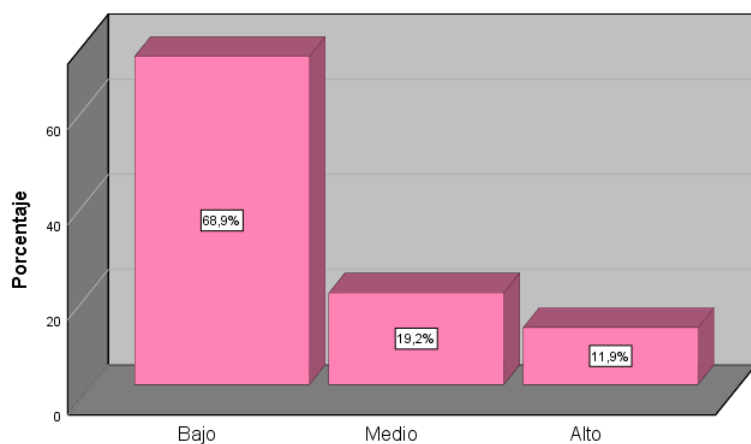
Percepción sobre la Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos



En la figura 8, se exponen los resultados concernientes a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos según los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Los datos revelan que, un 76.2%, experimentan niveles bajos en esta dimensión, sugiriendo una insatisfacción generalizada con los beneficios laborales y remunerativos ofrecidos en la organización. Por otro lado, un 16.9% se clasifica en la categoría medio, indicando una percepción moderada de los beneficios, mientras que un 7.0% presenta un nivel alto, denotando una evaluación positiva. Estos hallazgos resaltan la necesidad de examinar y mejorar los beneficios laborales y remunerativos proporcionados a los trabajadores del ministerio, con el objetivo de incrementar su satisfacción laboral y bienestar en la organización.

Figura 9

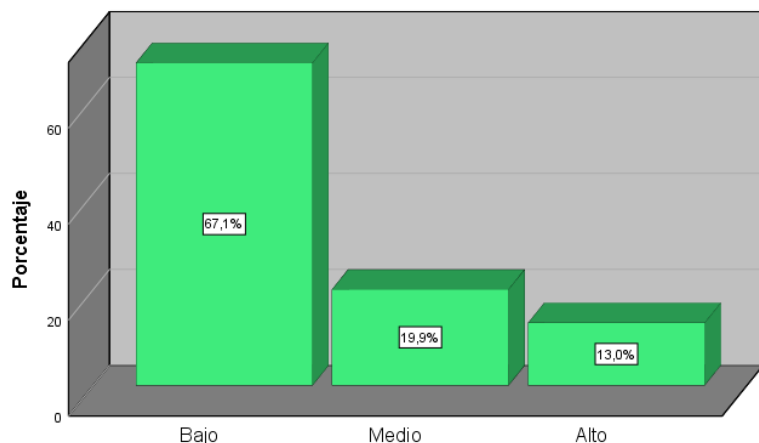
Percepción sobre la Dimensión 3: Políticas administrativas



En la figura 9, se exponen los resultados correspondientes a la dimensión políticas administrativas entre los trabajadores del Mincetur. Según los datos recabados, se evidencia que el 68.9% de trabajadores informan niveles bajos en esta dimensión, indicando una percepción general de insatisfacción con respecto a las políticas administrativas vigentes en la organización. Un 19.2% se sitúa en la categoría medio, lo que refleja una percepción moderada de las políticas administrativas, mientras que un 11.9% presenta un nivel alto, señalando una evaluación positiva de estas políticas. Estos resultados subrayan la necesidad de realizar una revisión y fortalecimiento de las políticas administrativas en el ministerio, con el propósito de elevar los niveles de satisfacción laboral y mejorar la eficiencia en la organización.

Figura 10

Percepción sobre la Dimensión 4: Relaciones sociales



En el análisis de las relaciones sociales entre los trabajadores del Mincetur, se observa una marcada inclinación hacia niveles bajos en esta dimensión, según lo revelado en la figura 10 de los resultados de la investigación; ya que un 67.1% de trabajadores percibe sus relaciones sociales en el ámbito laboral como bajas, indicando la posibilidad de insatisfacción o deficiencia en las interacciones sociales dentro del Ministerio. En contraste, solo el 19.9% califica estas relaciones como medias, mientras que un reducido 13% las considera altas, señalando que las percepciones positivas de las relaciones sociales son menos frecuentes. Estos hallazgos resaltan un área potencial de mejora en cuanto a las dinámicas sociales y el ambiente colaborativo en el ministerio.

5.2. Contrastación de la hipótesis general de la investigación

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Tabla 7

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur 2023

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	302
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.861**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	302

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados extraídos, tal como se detalla en la tabla 7, revelan un notable coeficiente de correlación de Spearman de 0.861 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Este valor considerablemente elevado sugiere una correlación positiva alta entre ambas variables. La significancia bilateral de .000, considerablemente inferior al umbral estándar de 0.05, confirma de manera contundente la existencia de una correlación estadísticamente significativa.

5.3. Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Tabla 8

Relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur 2023

		Trabajo en Equipo	Satisfacción Laboral
Rho de <i>Spearman</i>	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	302
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.887**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	302

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 8, que detalla los resultados de la relación no paramétrica mediante el coeficiente de correlación de Spearman, revela un valor notable de 0.887 al analizar la conexión entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral. Este coeficiente, cercano a 1, sugiere una correlación positiva robusta entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los empleados. La significancia bilateral de .000, situándose por debajo del nivel de 0.05, ratifica de manera estadísticamente significativa esta relación. Estos resultados resaltan la fuerte asociación positiva entre la colaboración en equipo y el grado de satisfacción laboral experimentado por los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

5.4. Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023

Ha: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Tabla 9

Relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur 2023

		Autorrealización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.843**
		N	.000
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	302
		Sig. (bilateral)	.843**
		N	302

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los hallazgos, detallados en la tabla 9, revelan una correlación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral, con un robusto coeficiente de correlación de Spearman de 0.843. Este valor sustancial sugiere una correlación positiva considerable entre ambas variables. Es relevante señalar que la significancia bilateral obtenida es de .000, notablemente inferior al umbral estándar de 0.05. Esta diferencia confirma de manera estadísticamente significativa la fuerza y relevancia de la correlación identificada.

5.5. Contrastación de la hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Tabla 10

Relación entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur 2023

			Apoyo del Supervisor	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Apoyo del Supervisor	Coefficiente de correlación	1.000	.827**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	302	302
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.827**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	302	302

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 10 presenta los resultados derivados de la aplicación de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para examinar la relación entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral. Se destaca un coeficiente de correlación de .827, indicando una asociación considerablemente alta entre ambos factores. Es crucial señalar la significancia bilateral de .000, un valor notablemente inferior al umbral convencional de 0.05. Este hallazgo indica con firmeza que existe una relación estadísticamente significativa y verificable entre el nivel de apoyo del supervisor y la satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

5.6. Contrastación de la hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Ha: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.

Tabla 11

Relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur 2023

			Condiciones de Trabajo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Condiciones de Trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.831**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	302	302
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	.831**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	302	302

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados presentados en la tabla 11, el análisis realizado mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman revela un valor significativo de 0.831 en la relación entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral. Este valor refleja una correlación positiva robusta, indicando que mejoras en las condiciones laborales están fuertemente asociadas con un aumento en la satisfacción laboral de los empleados. La significancia bilateral, con un valor de 0.000, es notablemente inferior al umbral convencional de 0.05, estableciendo así la significancia estadística de esta correlación.

Estos hallazgos sugieren de manera concluyente que existe una relación estadísticamente significativa entre las condiciones de trabajo y el nivel de satisfacción laboral en los empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

VI. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones de los resultados obtenidos para la tesis sobre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo son las siguientes:

a. Respecto del clima organizacional y satisfacción laboral, los resultados identificaron una correlación positiva fuerte entre estas variables, la cual es respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.861, cuya significancia bilateral de .000 confirma de manera contundente la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre ambas categorías. Este hallazgo resalta la conexión sustancial entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el contexto de los trabajadores del Mincetur. La magnitud de la correlación señalada respalda la premisa de que cambios en el clima organizacional se reflejan directamente en los niveles de satisfacción laboral de los empleados. Esta relación podría tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el diseño de estrategias que busquen mejorar el clima organizacional, con el objetivo de influir positivamente en la satisfacción laboral de los empleados. Estos resultados respaldan la importancia de abordar y gestionar el clima organizacional como un factor clave para fomentar un entorno laboral más satisfactorio y productivo.

b. Respecto de la autorrealización y satisfacción laboral, se identificó una correlación positiva considerable entre la autorrealización y la satisfacción laboral, respaldada por un robusto coeficiente de correlación de Spearman de 0.843, cuya significancia bilateral de .000 confirma de manera estadísticamente significativa esta correlación. Este resultado sugiere que cuando los trabajadores perciben oportunidades para el desarrollo personal y profesional, logran cumplir con sus metas y aspiraciones individuales, lo cual se traduce en un aumento significativo en su satisfacción laboral. En términos prácticos, la promoción de iniciativas y políticas que fomenten la autorrealización podría ser una estrategia eficaz para mejorar la

satisfacción laboral y, por ende, contribuir al bienestar general de los empleados en el contexto organizacional del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

c. Con relación al trabajo en equipo y satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva fuerte entre estas variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.887, cuya significancia bilateral de .000 ratifica de manera estadísticamente significativa esta relación. Este resultado sugiere que a medida que aumenta la colaboración en equipo entre los empleados, también se incrementa significativamente el nivel de satisfacción laboral. La fortaleza de esta asociación destaca la importancia del trabajo en equipo como un factor clave que contribuye de manera positiva al bienestar y la satisfacción de los trabajadores en el contexto del Ministerio. Esta conclusión tiene implicaciones significativas para la gestión del clima organizacional, ya que resalta la relevancia de fomentar un entorno que promueva y respalde la colaboración en equipo. Las políticas y prácticas que fomenten la interacción positiva y la cooperación entre los miembros del equipo pueden traducirse directamente en niveles más altos de satisfacción laboral, lo que a su vez puede tener efectos positivos en la productividad y el rendimiento general de la organización

d. Con relación a la supervisión y satisfacción laboral, se identificó una asociación considerablemente alta entre estas categorías, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.827, cuya significancia bilateral de .000 indica una relación estadísticamente significativa y verificable entre ambos factores. La importancia de esta relación no solo destaca la relevancia del papel del supervisor en el bienestar laboral, sino también implica que estrategias que fortalezcan y fomenten el apoyo del supervisor pueden ser eficaces para mejorar la satisfacción laboral en este contexto específico. Estos hallazgos tienen implicaciones directas para la gestión de recursos humanos, sugiriendo que estrategias enfocadas en fortalecer la relación y apoyo por parte de los supervisores pueden ser una vía efectiva para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral en esta institución.

e. Sobre las condiciones laborales y satisfacción laboral, se encontró una correlación positiva fuerte, respaldada por un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.831, cuya significancia bilateral de .000 establece la significancia estadística de esta correlación. Esta correlación positiva sugiere que mejoras en las condiciones laborales se asocian significativamente con un aumento en la satisfacción laboral. Este hallazgo tiene implicaciones importantes para la gestión del clima organizacional, ya que destaca la importancia de crear y mantener condiciones laborales adecuadas para fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio. En términos prácticos, las mejoras en las condiciones de trabajo pueden ser estrategias efectivas para aumentar la satisfacción laboral y, por ende, contribuir al bienestar y rendimiento de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Por consiguiente, los resultados apuntan de manera concluyente a la existencia de relaciones estadísticamente significativas entre el clima organizacional, trabajo en equipo, autorrealización, apoyo del supervisor, condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los empleados del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Estos hallazgos tienen implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos y el diseño de políticas laborales en la organización.

VII. RECOMENDACIONES

- Se propone la implementación de estrategias específicas para mejorar el clima organizacional en el Ministerio. La capacitación en liderazgo, la comunicación efectiva y la promoción de un ambiente de trabajo positivo pueden ser aspectos clave a abordar para influir positivamente en el clima organizacional. Asimismo, se sugiere, monitorear de forma continua las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional y realizar ajustes en las estrategias según las necesidades identificadas.
- Además, se sugiere establecer programas de formación en habilidades de trabajo en equipo, crear espacios para la colaboración y reconocer los logros grupales pueden ser estrategias efectivas para fortalecer la conexión entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.
- Asimismo, se recomienda implementar planes de desarrollo individual, ofrecer oportunidades de formación y reconocer los logros personales contribuirán a crear un entorno que favorezca la autorrealización y, por ende, aumente la satisfacción laboral.
- Por otro lado, se sugiere establecer canales de comunicación abierta entre supervisores y empleados, así como reconocer y recompensar prácticas de liderazgo efectivas, pueden contribuir al fortalecimiento de esta relación.
- Así mismo, se recomienda invertir en mejoras en el entorno laboral, equipamiento adecuado y programas de bienestar puede tener un impacto positivo en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- De la misma manera, se recomienda profundizar el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral con un nivel de investigación explicativo. Dado que los resultados encontrados demuestran que existe una relación significativa entre ambas variables.

VIII. REFERENCIAS

- Alonso, P., y Aguilera-Luque, A. (2021). Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis. *Apuntes de Psicología*, 39(1), 27-37.
<https://doi.org/10.55414/ap.v39i1.868>
- Alonso-Tapia, J., y Nieto, C. (2019). Clima emocional de clase: Naturaleza, medida, efectos e implicaciones para la educación. *Revista de Psicodidáctica*, 24(2), 79-87.
<https://doi.org/10.1016/j.psicod.2018.08.002>
- Álvarez-Morales, C., García, C. y Navarrete-Torres, M. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de un Supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México. *Visión Gerencial*, (2), 168-177.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465566915002>
- Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.303.661>
- Araya, M., y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 1-13. <https://acortar.link/Pqqahi>
- Bailetti, L. (2022). *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en profesionales*. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima. <https://acortar.link/csZi52>.
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I. y Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), 1-11.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181572159004>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Editorial UNED.

- Bustamante, M., Lapo, M., y Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-14. <https://10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Caminotti, M., y Toppi, H. (2020). *Metodología de la investigación social: Caja de herramientas*. Eudeba.
- Contreras, A., y Quiroz, J. (2022). Clima organizacional y factores de la satisfacción laboral personal asistencial, administrativo y servicios generales de un centro de salud. *Et vita*, 15(1). <https://acortar.link/a6no0A>
- Cornejo, E., y Tong, S. (2022). *Análisis de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los conductores de empresas de transporte público medido mediante el cuestionario de Satisfacción de Minnesota (MSQ) en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. <https://acortar.link/qpXO4B>.
- Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 327-353. <https://acortar.link/76WLeN>
- De la Cruz, L., y Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista de investigación científica Ágora*, 8(2), 47-52. <https://acortar.link/SP5xwU>
- Del Ángel-Salazar, E., Fernández-Acosta, C., Santes-Bastián, M., Fernández-Sánchez, H., y Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. <https://acortar.link/BsMQO9>
- Falen, J. (02 de setiembre de 2017). *¿Cuál es la situación de los empleados públicos del Perú? Estas son las cifras [INFORME]*. *El Comercio*. <https://acortar.link/YClrMd>.

- Govea, K., y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22.
<https://doi.org/10.38147/invyneg.v13i21.80>
- Guevara, O. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 2(1), 35-40.
<https://acortar.link/NIYCtm>
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3Ciencias.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: Diseño y elaboración de protocolos y proyectos*. Noveduc.
- Iglesias-Armenteros, A., Torres-Esperón, J., y Mora-Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.
<https://acortar.link/3z9hpr>
- Lapiente, L., Ezequiel, P., Muñoz, R., y Adrián, L. (2019). Evaluación de un modelo socio-cognitivo de la satisfacción laboral en trabajadores argentinos. *Estudios de Psicología (Natal)*, 1, 12-20. <http://dx.doi.org/10.22491/1678-4669.20190002>
- López, N., y Castiblanco, K. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(1), 78-91. <https://acortar.link/LejBfH>

- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18.
<http://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15.
- Marecos, M., y Fabián, R. (2022). . (2022) Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las instituciones públicas de Pilar. *Ciencia Latina. Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3833-3855. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2890
- Méndez, A., y Varela, D. (2018). Endomarketing: Satisfacción laboral desde la perspectiva de género y edad. *European Scientific Journal*, 14(31), 112-121.
<http://dx.doi.org/10.19044/esj.2018.v14n31p112>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2023). *Información Institucional*.
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/institucional>
- Noboa, J., Barrera, G., y Rojas, D. (2018). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica Ecociencia*, 6(1), 1-24. <https://acortar.link/BZnCbp>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ortiz - Gutiérrez, M., Galindo - Henao, A., Valbuena - Rodríguez, P., Clavijo - Peña, A., y Duarte - Leguizamo, J. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(4), 25-42. <https://doi.org/10.22463/24221783.3162>

- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://acortar.link/WuwRy8>
- Pérez, G., y Casal, J. (23 de enero de 2021). El gran desafío de los empleados públicos. *El País*. <https://acortar.link/i4teMu>
- Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28), 1-25. <https://acortar.link/y17ude>
- Ponce, L., Ruelas, M., y Flores, L. (2022). El clima organizacional y la satisfacción laboral en docentes de una universidad pública. *Revista Innova Educación*, 4(4), 20-30. <https://acortar.link/89XJHd>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Rimac, Á. (2021). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Oficina Diocesana de Educación Católica en la Diócesis de Tarma*. [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Continental. <https://acortar.link/pXzBGU>.
- Ríos-López, L., Saldaña-Pinto, C., Alejandría-Castro, C., y Fasanando-Puyo, T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, e455. <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>
- Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Sabater, C., De Armas, D., y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social*, 32(2), 397-405. <http://dx.doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Salazar-Ponce, E., Alvarado-Franco, D., y Holguín-León, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>

- Saltos, M., Pilaloe, J., y Asian, H. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018. *Revista Igobernanza*, 3(12), 209-230. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.93>
- Segredo, A. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42(4), 585-595. <https://acortar.link/T8Xvkw>
- Segredo, A. (2016). Desarrollo organizacional. Una mirada desde el ámbito académico. *Educación Médica*, 17(1), 3-8. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.09.002>
- Soria, A., Pedraza, N., y Bernal, I. (2020). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta universitaria*, 29. <https://acortar.link/s3cvCK>
- Suárez, M., Álvarez, M., y Vásquez, M. (2020). La Cultura Organizacional a través de las teorías organizacionales: nacimiento, crecimiento y madurez. *Revista San Gregorio*(40), 145-156. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i40.1387>
- Sumba-Bustamante, R., Moreno-Gonzabay, P., y Villafuerte-Peñañiel, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia:

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVELES O RANGOS	METODOLOGÍA
Problema General ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?	Objetivo general Determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.	Hipótesis General Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur, 2023.	V. Independiente: Clima Organizacional (Bustamante et. al., 2016)	Autorrealización	• Oportunidad de progreso • Desarrollo del personal • Capacitación • Reconocimiento por lo logros	1 - 10	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: Descriptivo, no experimental, de corte transversal. Nivel: Descriptivo correlacional causal Población: 1388 trabajadores del MINCETUR Muestra: 302 trabajadores del MINCETUR Técnica. Encuesta Instrumentos. Cuestionario Herramientas Estadísticas: SPSS V26 Análisis descriptivo: distribución de frecuencias, diagrama de Barras
Problemas Específicos Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?	Objetivos Específicos Objetivo específico 1: Determinar en qué medida el trabajo en equipo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.	Hipótesis específicas Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur, 2023.		Trabajo en equipo	• Compromiso • Respaldo • Iniciativas • Espíritu de equipo • Comunicación interna • Colaboración con las diversas áreas	11 - 20		
Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?	Objetivo específico 2: Determinar en qué medida la autorrealización se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.	Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur, 2023.		Supervisión	• Responsabilidades definidas • Seguimiento y control de las funciones • Evaluación del trabajo	21 - 26		
Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?	Objetivo específico 3: Determinar en qué medida el apoyo del supervisor se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.	Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre el apoyo del supervisor y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur, 2023.		Condiciones laborales	• Acceso a la información • Administración de los recursos • Uso de tecnología • Remuneraciones acordes con el desempeño	27 - 30		
Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023?	Objetivo específico 4: Determinar en qué medida las condiciones de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores del Mincetur, 2023.	Hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Mincetur, 2023.	V. Dependiente: Satisfacción laboral (Palma, 2021)	Condiciones físicas y/o materiales	• Distribución física del área de trabajo • Materiales, insumos, recursos necesarios para desempeño	1 - 5	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5) Alta Media Baja	Análisis inferencial: Prueba paramétrica y/o no paramétrica
				Beneficios laborales y/o remunerativos	• Salario adecuado y justo. • Presencia de beneficios y reconocimientos	6 - 11		
				Políticas administrativas	• Visión institucional • Relación con la institución	12 - 14		
				Relaciones sociales	• Ambiente social • Solidaridad, cooperación, colaboración en el grupo de trabajo.	15 - 20		

Anexo B. Instrumentos

Estimado servidor

La presente encuesta tiene por finalidad e recopilar información relevante para conocer sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de Relaciones Exteriores. Lee detenidamente cada una de las propuestas y marca dentro de los recuadros sólo un aspa (X).

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, solo le pedimos sinceridad en las respuestas.

1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre

Nº	VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D₁: AUTORREALIZACIÓN						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
3	Participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Sus superiores valoran los niveles de desempeño					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8	La entidad promueve el desarrollo del personal.					
9	La entidad promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
10	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
D₁: TRABAJO EN EQUIPO						
11	Usted y sus compañeros se sienten comprometidos con el éxito en la organización.					
12	Se considera factor clave para el éxito de la organización.					

13	Los trabajadores se esfuerzan por cumplir a cabalidad con sus obligaciones					
14	Cuento con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
15	Aquí se preocupan por mantener informado al personal, de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo					
16	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.					
17	Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva					
18	En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo					
19	El espíritu de equipo en esta organización es excelente					
20	Las iniciativas del personal son respaldadas de los niveles superiores					
D₂: SUPERVISIÓN						
21	Los objetivos y responsabilidades del puesto están claramente definidas					
22	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
24	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
25	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
26	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
D₄: CONDICIONES LABORALES						
27	En la oficina, la información fluye adecuadamente					
28	Los niveles superiores propician cambios positivos para la institución.					

29	Los recursos limitados del área se comparten fácilmente con otros grupos de la institución					
30	Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución					
31	La eficiencia en el trabajo implica algún tipo de reconocimiento					
32	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
33	Existe buena administración de los recursos.					
34	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
35	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
36	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Nº	VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
		MI	I	R	A	MA
D1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos tecnológicos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
3	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente para un buen desempeño de las labores diarias					
4	Es adecuada la temperatura, ventilación e iluminación en tu lugar de trabajo					
5	Está de acuerdo con las condiciones de limpieza, higiene y salubridad de tu lugar de trabajo.					
D2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS						
6	Está de acuerdo con el salario que recibo					
7	El sueldo es muy bajo en relación a la labor que realiza.					

8	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
9	Las condiciones laborales son adecuadas.					
10	Estás conforme con la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales en la institución					
11	Su trabajo permite cubrir expectativas económicas.					
D₃ POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						
12	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
13	Tiene un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
14	La institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales					
D₄: RELACIONES SOCIALES						
15	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
16	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
17	Hay buena relación entre los miembros de la unidad.					
18	En mi unidad de trabajo circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.					
19	Hay participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección					
20	Te agradan tus compañeros de tu grupo de trabajo					

Anexo C. Certificado de Validez de los instrumentos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: SALAS TALPE ROLANDO JAVIER

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 1: Clima Organizacional

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			90		
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90		
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			90		
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.		85			
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95	
9	Extensión	El número de items son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			90		
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



FIRMA DEL EXPERTO
DNI N° 86676746

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: SALAS TAIPE ROLANDO JAVIER

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 2: Satisfacción Laboral

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90		
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95	
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			90		
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.				95	
9	Extensión	El número de temas son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					100

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



FIRMA DEL EXPERTO
DNI N° 66676746

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: MONTES VALENZUELA MICHAEL RICHARD

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 1: Clima Organizacional

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90		
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			90		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			90		
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			90		
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			90		
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			90		
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			90		
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.

FIRMA: 

NOMBRES Y APELLIDOS: MICHAEL RICHARD MONTES VALENZUELA.

DNI N.º. 44218803.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: MONTES VALENZUELA MICHAEL RICHARD

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 2: Satisfacción Laboral

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.				95	
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.				95	
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.				95	
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.				95	
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.				95	
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			90		
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.				95	
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			90		
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.				95	
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.				95	

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

94

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.

FIRMA:



NOMBRES Y APELLIDOS: MICHAEL RICHARD MONTES VALENZUELA.

DNI NRO. 44214803.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: TORRES ISLA JULIO CESAR

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 1: Clima Organizacional

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			90		
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.			90		
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			90		
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			90		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			90		
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			90		
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			90		
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			90		
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			90		
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.			90		

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



 Mg. Julio Cesar Torres Isla

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: TORRES ISLA JULIO CESAR

1.2 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario 2: Satisfacción Laboral

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 - 85	Buena 86 - 90	Muy buena 91 - 95	Excelente 96-100
1	Claridad y precisión	Los temas están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades.			92		
2	Coherencia	Los temas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.			92		
3	Validez	Los temas han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.			92		
4	Organización	La estructura es adecuada, contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.			92		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.			92		
6	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.			92		
7	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.			92		
8	Marco de referencia	Los temas han sido redactados de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.			92		
9	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.			92		
10	Inocuidad	Los temas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.			92		

VI. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Considero que el instrumento es válido y aplicable.



 Mg. Julio Cesar Torres Isla

Anexo D. Confiabilidad para la variable Y: Clima organizacional

Escala: Nivel de confiabilidad de la prueba piloto del instrument 1 (20% de la muestra total)

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	36

Base de datos de la prueba piloto del instrumento 1:

	CLIMA ORGANIZACIONAL																																				
	AUTORREALIZACIÓN										TRABAJO EN EQUIPO										SUPERVISIÓN						CONDICIONES LABORALES										
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I2	I2	I2	I2	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I3	I3	I3	I35	I36
1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
6	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
8	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
9	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
11	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
12	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
14	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
16	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
17	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
20	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
22	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
26	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
27	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
29	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
32	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
33	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
34	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
38	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
39	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
40	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
41	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
42	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3
43	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
44	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3																				

Anexo E. Confiabilidad para la variable X: Satisfacción Laboral

Escala: Confiabilidad de la Prueba Piloto del Instrumento 2 (20% de la Muestra Total)

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Base de datos de la prueba piloto del instrumento 2:

ID	CONDICIONES FÍSICAS Y/O					BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS						POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS			RELACIONES SOCIALES					
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
6	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
7	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
8	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
9	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
10	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
11	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
13	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
14	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
15	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
16	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
17	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
18	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
19	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
20	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
21	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
22	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
24	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
26	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
27	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
28	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
29	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
30	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
32	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
35	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
36	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2
37	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2
38	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2
39	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2
40	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
41	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
42	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
43	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
44	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
45	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
46	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
47	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
48	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2
49	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
50	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
51	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
52	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
53	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
54	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
55	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
56	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
57	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
58	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
59	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
60	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2