



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS
TOLDOS CONCO S.R.LTDA SAN BORJA - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ÁNGEL GABRIEL MELÉNDEZ VILLANUEVA

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VASQUEZ RUIZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanos, y a mi novia quienes con su cariño, esfuerzo y apoyo incondicional me han acompañado durante todo este proceso a lograr mis objetivos, metas y sueños como persona, estudiante y muy pronto como profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres Nancy Villanueva y Ángel Meléndez por apoyarme siempre, y es que gracias a su sacrificio, dedicación y esfuerzo por otorgarme una buena educación, por estar siempre pendiente de mi formación y desarrollo académico y profesional, es que hoy es posible encontrarme terminando mi etapa universitaria.

A mis hermanos Mary Helena y Danny, por el apoyo incondicional que me han demostrado día a día, dándome fuerzas para alcanzar y lograr mis metas.

A mi novia Livy, por apoyarme y acompañarme en la realización de esta investigación, además de su amor, fortaleza y comprensión para poder cumplir mis objetivos.

A todos los docentes de la Universidad Autónoma del Perú que con su sabiduría, conocimiento y apoyo me motivaron a desarrollarme como persona y profesional. Sobre todo a mis asesores Segundo Zoilo Vásquez Ruiz y Luis Alberto Marcelo Quispe, quienes con su experiencia, enseñanzas y motivación me orientaron en el desarrollo de esta investigación.

Por último a mis compañeros de clase, con quienes comparto esta trayectoria de aprendizaje, conocimientos, buenos y malos momentos. Muchos que se volvieron amigos incondicionales y nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional.

A todos muchas gracias.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	14
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	18
1.3	Objetivos de la investigación: General y específicos.....	20
1.4	Limitaciones de la investigación.....	20

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	23
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	29
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	47

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	50
3.2	Población y muestra.....	52
3.3	Hipótesis.....	53
3.4	Variables - Operacionalización.....	54
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	57
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	59
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	63

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación del instrumento.....	66
4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	68
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	70
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	80

4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	81
4.6	Procedimientos correlacionales.....	81

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	88
5.2	Conclusiones.....	90
5.3	Recomendaciones.....	91

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio.....	52
Tabla 2	Operacionalización de la variable comportamiento organizacional	56
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral.....	57
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de comportamiento organizacional.....	66
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral.....	66
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable comportamiento organizacional.....	67
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral.....	67
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional	68
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.....	69
Tabla 10	Análisis descriptivo dimensión control organizacional.....	70
Tabla 11	Análisis descriptivo dimensión motivación.....	71
Tabla 12	Análisis descriptivo dimensión relaciones interpersonales.....	72
Tabla 13	Análisis descriptivo dimensión procesos de comunicación.....	73
Tabla 14	Análisis descriptivo dimensión procesos de planificación.....	74
Tabla 15	Análisis descriptivo dimensión condiciones de trabajo.....	75
Tabla 16	Análisis descriptivo dimensión esfuerzo.....	76
Tabla 17	Análisis descriptivo dimensión retroalimentación.....	77
Tabla 18	Análisis descriptivo dimensión compañerismo.....	78
Tabla 19	Análisis descriptivo dimensión autonomía.....	79
Tabla 20	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.....	80
Tabla 21	Prueba de normalidad de la variable para una muestra.....	81
Tabla 22	Correlación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral.....	82
Tabla 23	Correlación entre control organizacional y satisfacción laboral.....	83
Tabla 24	Correlación entre motivación y satisfacción laboral.....	84
Tabla 25	Correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral	85

Tabla 26	Correlación entre procesos de comunicación y satisfacción laboral.....	85
Tabla 27	Correlación entre procesos de planificación y satisfacción laboral	86

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación.....	51
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable comportamiento organizacional	68
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.....	69
Figura 4	Análisis descriptivo dimensión control organizacional.....	70
Figura 5	Análisis descriptivo dimensión motivación.....	71
Figura 6	Análisis descriptivo dimensión relaciones interpersonales.....	72
Figura 7	Análisis descriptivo dimensión procesos de comunicación.....	73
Figura 8	Análisis descriptivo dimensión procesos de planificación.....	74
Figura 9	Análisis descriptivo dimensión condiciones de trabajo.....	75
Figura 10	Análisis descriptivo dimensión esfuerzo.....	76
Figura 11	Análisis descriptivo dimensión retroalimentación.....	77
Figura 12	Análisis descriptivo dimensión compañerismo.....	78
Figura 13	Análisis descriptivo dimensión autonomía.....	79
Figura 14	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.....	80
Figura 15	Gráfica de dispersión de correlación entre variables.....	82

**COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS TOLDOS CONCO S.R.LTDA
SAN BORJA – 2018**

ANGEL GABRIEL MELENDEZ VILLANUEVA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por los 20 trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco. El muestreo fue censal. Los instrumentos utilizados fueron dos, respecto a la variable comportamiento organizacional se aplicó un cuestionario de 42 preguntas con un nivel de confiabilidad de 0.976. Por otra parte, para la variable satisfacción laboral se aplicó un cuestionario de 45 preguntas con un nivel de confiabilidad de 0,978. Ambos instrumentos fueron elaborados por el autor, sometidos a criterios de validez por jueces validadores y de confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach. Los resultados mostraron un coeficiente de correlación que asciende a 0,976 con un nivel de significancia = 0.000 ($p < 0.05$), por lo cual se pudo concluir que existe una correlación altamente significativa entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco. Asimismo, se encontraron correlaciones significativas y altamente significativas en las dimensiones control organizacional, motivación, relaciones interpersonales, procesos de comunicación y procesos de planificación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R.Ltda San Borja.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, satisfacción laboral.

**ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION IN THE EVENT
MANAGEMENT COMPANY TOLDOS CONCO S.R.LTDA SAN BORJA - 2018**

ANGEL GABRIEL MELENDEZ VILLANUEVA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Firstly, the purpose of this investigation was to determine the relationship between the organizational behavior and job satisfaction in the event management company Toldos Conco. The type of this investigation was non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The sample was made up of 20 workers from the event management company Toldos Conco. The sampling was census. The instruments were two; regarding the organizational behavior variable, a questionnaire of 42 questions was applied with a reliability level of 0.976. On the other hand, about the job satisfaction variable, a 45 question questionnaire was applied with a reliability level of 0.978. Both of them instruments were prepared by the author. They were subjected to validity criteria by validating judges and reliability with Cronbach's alpha statistic. The results showed a coefficient correlation about 0.976 with a level of significance = 0.000 ($p < 0.05$), for which it was possible to conclude, there is a highly significant correlation between the variables organizational behavior and job satisfaction in Toldos Conco company. Furthermore, a significant and highly significant correlations were found in the dimensions of organizational control, motivation, interpersonal relationships, communication processes and planning processes, all of them in relation to job satisfaction of the workers in the event management company Toldos Conco S.R.Ltda - San Borja.

Keywords: Organizational behavior, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En los tiempos actuales, las empresas se encuentran frente a una situación donde es necesario desarrollar alternativas y procedimientos que permitan aprovechar las fortalezas de sus colaboradores a fin del cumplimiento de sus objetivos. Para alcanzar dichos objetivos y mejorar la competitividad y la lealtad de sus colaboradores, es esencial implementar técnicas y herramientas que logren el fortalecimiento del comportamiento organizacional dentro de la empresa.

El comportamiento organizacional es un elemento clave dentro de la cultura empresarial y es base para el desarrollo de toda organización; es por eso que ha trascendido en cuanto a la relevancia de las organizaciones por buscar alternativas para ser más rentables y generar al mismo tiempo una alta productividad.

En el presente trabajo, se investigó cuál es la relación del comportamiento organizacional con la satisfacción laboral dentro de la empresa Toldos Conco, con el fin de determinar cómo afecta a sus trabajadores y como incrementar los niveles de productividad y satisfacción.

El análisis de la problemática observada en la realidad del estudio, permitió formular el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco. El análisis del problema y el objetivo permitió realizar la hipótesis relacionada con la existencia entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

En el capítulo I, se presenta el planteamiento del problema que contiene la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, la formulación del problema, se cita también el objetivo general y específicos, así como las limitaciones que se han presentado para la investigación.

En el capítulo II, comprende el marco teórico que señala los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente a la investigación, las bases teóricas y científicas, y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, comprende el marco metodológico, el cual detalla el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, se cita también la hipótesis general y las hipótesis específicas, se indican las variables y su operacionalización, el método y las técnicas de investigación, así como la descripción de los instrumentos utilizados y por último el plan de análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, comprende el análisis e interpretación de los datos, por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables y dimensiones, así como resultado descriptivo de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, comprende las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación de tesis.

Y para concluir, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de la presente investigación, como también la recolección de datos y los anexos.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Realidad problemática

Toda organización es la demostración de una realidad social donde se garantiza un equilibrio y donde participa un material humano que se relaciona mediante el realizar de sus actividades y las funciones que le son asignadas en su centro de labores. Debido a esto entonces comprender por qué las personas se comportan de tal o diferente manera requiere un grado de análisis y comprensión. A su vez muchas veces los gerentes no emplean un tiempo considerable en evaluar el desempeño, las responsabilidades a su cargo y la eficacia de los individuos a su cargo.

Para la presente investigación se ha tomado la definición de Chiavenato (2009) quien sostiene:

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. (p. 6)

De esta manera se puede deducir que el comportamiento organizacional se deriva producto de efectos secundarios percibidos y en el ambiente por los trabajadores respecto del sistema formal en que se desenvuelven, del estilo a veces informal de los administradores y de factores organizacionales (características del trabajo, condiciones de empleo, etc.).

En la actualidad muchas organizaciones de nuestra región no cuentan con personal realmente motivado, que se desempeñen en su totalidad, y a causa de esto, surgen situaciones que afectan a las empresas como, por ejemplo: Ausentismo, rotación, o bajo desempeño. El punto central de esto es poder identificar qué elementos son necesarios optimizar y modificar para así contribuir a su mejor desempeño.

La situación de la variable en el ámbito mundial muestra que las organizaciones para su desarrollo y en el mercado planifican, organizan,

dirigen y actúan, de este modo para controlar el comportamiento general de la organización y evidenciar la relación interna de la misma. Podemos citar como ejemplo a la Unión Europea quien ha resaltado la importancia sobre la importancia de mejorar la calidad en el trabajo, priorizando promover la inclusión social, lo cual se ha ido adaptando a las diferentes regiones del mundo. Una gran cantidad de países a nivel mundial han comenzado recientemente a diseñar índices de satisfacción laboral y comportamiento organizacional mediante cuestionarios a sus empleados.

Pintado (2011) afirma:

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (p. 269).

En América Latina diversos análisis han demostrado que la productividad de los trabajadores depende en gran medida del clima laboral y la motivación que reciban los empleados en la empresa. Por el contrario, la inadaptación profesional deriva en estrés y hasta en depresión, afectando la rentabilidad de una empresa.

Por otra parte, en el Perú, el diario Gestión según una encuesta hecha en colaboración con Supera dice que el 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores, a su vez el 52% no se siente apreciado. Según este mismo estudio, lo que el país necesita es motivar a sus trabajadores a través del reconocimiento, capacitaciones constantes, una mejor comunicación, un mejor trato en el centro de trabajo y percibir un aumento de salario. Estos son los puntos más importantes que influyen en la motivación de los trabajadores y el clima organizacional.

Se observa en la empresa de administración de eventos Toldos Conco deficiencias en diferentes aspectos como: Dirección, control organizacional y las relaciones interpersonales, esto se refleja en el trato que se da entre el personal de la empresa, ya que al parecer algunos trabajadores no se sienten a gusto con lo que hacen y esto se observa en la manera que realizan su trabajo y el trato entre compañeros, lo cual propone que no existe un eficiente comportamiento organizacional, por consiguiente la satisfacción laboral del personal no es la mejor.

Por lo tanto, en la presente investigación se busca analizar y conocer la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco; para de esta manera realizar la propuesta de un programa de estímulos y desarrollo personal a favor de los miembros de la organización, lo cual permita poder optimizar su nivel de trabajo y la calidad de esta. Se desarrolló como problema general de esta investigación el desconocimiento de la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Toldos Conco; ya que es importante para la empresa conocer el comportamiento organizacional, debido a que permitirá tener conocimiento de las fortalezas y debilidades dentro de la organización, lo cual posibilitará entender de una manera más amplia la aptitud de los trabajadores de la empresa, a su vez de mejorar la satisfacción laboral, ya que es uno de los objetivos del plan operativo de la empresa para el siguiente año.

El control organizacional en la empresa no es el mejor, sin embargo tampoco es deficiente, ya que si bien no siempre es el correcto, casi siempre se logran los objetivos previamente establecidos; la motivación de los empleados parece no ser tan baja, esto debido a los estímulos y la seguridad que la empresa ofrece; las relaciones interpersonales no son las más óptimas, esto se puede observar en las actitudes y el trato entre algunos empleadores los cuales muchas veces entran en confrontación, además se puede notar una falta de empatía entre ellos; los procesos de comunicación complementan el punto anterior ya que muchas veces se carece de esta a la hora de resolver conflictos, lo cual es notorio a la hora de expresar sus ideas

y de escuchar a sus compañero de trabajo; los procesos de planificación dentro de la empresa están a un nivel medio, ya que existe una gestión administrativa y planificación.

Las condiciones de trabajo son las adecuadas ya que cuenta con buenas instalaciones y se cumple con todos los requisitos de ley; el esfuerzo de los trabajadores es importante para la empresa y para sus mismos empleadores, a los cuales se les ve trabajando arduamente y tratando de cumplir con todas las tareas asignadas, aunque la mayoría de veces no se logra; la retroalimentación en la empresa no se percibe ya que existe un fastidio de los empleadores con sus superiores, no es notorio el feedback; el compañerismo es otro de los puntos flojos ya que el ambiente laboral se torna a veces tenso, aunque esto no se de todo el tiempo sin duda influye en la producción y rendimiento de los trabajadores; la autonomía por el contrario es uno de los puntos fuertes ya que los trabajadores muestran un compromiso por cumplir con las tareas asignadas con toda la responsabilidad, sin la presión de los jefes y cada uno en su propio área de trabajo.

El análisis detallado de la problemática que acontece la variable en los ámbitos nacional, internacional y específico en la empresa "Toldos Conco" lleva a formular el siguiente problema general de investigación:

¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?

Asimismo el análisis de la variable con las dimensiones o factores que forman parte de la problemática de la empresa, permiten formular los siguientes problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?

- ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldo Conco?
- ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?
- ¿Qué relación existe entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?
- ¿Qué relación existe entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Hoy en día la satisfacción laboral y el comportamiento organizacional son elementos muy importantes dentro de la cultura empresarial ya que el papel de ambos son claves para el éxito de las organizaciones. Todos los directivos conocen o deben conocer la magnitud de importancia que tienen los recursos humanos para el éxito de su empresa. Los miembros del equipo de trabajo son el recurso más importante de cualquier organización, ya que de ellos depende en gran parte el correcto funcionamiento de la empresa. Para esto se desea que todos los miembros sean realmente productivos, comprometidos y eficientes en su trabajo. Sin embargo, esto depende de muchos factores como el carácter y personalidad, pero el más importante quizá del tipo motivacional.

El presente estudio nace como necesidad de realizar un diagnóstico situacional, con el fin de conocer cómo se desarrolla el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco, aportando información relevante sobre cómo es el ambiente dónde se encuentran.

En esta presente investigación se pretende realizar los siguientes aportes:

Justificación teórica. Se ha elaborado una recopilación de datos reales de la empresa con el fin de exponer el caso y darle una solución adecuada. A la vez brindar valiosa información a toda la comunidad académica basada en las variables de comportamiento organizacional y de satisfacción laboral.

Se acentuarán factores relacionados con el trabajo y sus resultados directos como oportunidad de ascender y crecer como persona, el reconocimiento, la responsabilidad y logros (características que ofrecen una remuneración intrínseca en cada trabajador).

Conseguir una administración ágil, económica, innovadora, moderna y totalmente orientada al trabajador. Para ello son piezas fundamentales aspectos como la motivación, el rendimiento, el proceso de selección y la formación de los empleados.

Justificación práctica. Teniendo en cuenta que las organizaciones independientemente de su actividad productiva en los mercados nacionales e internacionales, deben afrontar problemáticas internas y externas que pueden condicionar el ritmo de la productividad y la competencia, por ello, es necesario que se diseñen estrategias que les permitan mejorar el comportamiento organizacional y rendimiento de su organización. De lo contrario, no tendrán capacidad de respuesta para asumir los retos y las demandas que impone el contexto de la globalización. A raíz de los resultados obtenidos, se propondrán alternativas de solución a la problemática presentada en la empresa.

Justificación metodológica. Esta investigación propone dos instrumentos de medición de las variables serán necesarios utilizar para recolectar y analizar los datos, dar a conocer la relación entre las variables presentadas y definiendo concisamente todos aquellos conceptos referentes al proyecto de investigación. Dichos instrumentos serán sometidos a criterios rígidos de validez y confiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.

Objetivos específicos:

- Determinar la relación entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.
- Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.
- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.
- Determinar la relación entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.
- Determinar la relación entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco - San Borja.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones de tiempo

La presente investigación solo alcanza o comprende de 16 semanas de realización para ser detallado el período del año 2018, además de esto el investigador solo puede dedicar 30 horas por semana a la investigación.

Limitaciones económicas

El presupuesto de la presente investigación se limita a un monto reducido, el cual cubre ciertos gastos como pasajes, libros, folletos y por lo tanto el acceso al material y equipo de investigación es un poco limitado.

Limitaciones políticas

La empresa de administración de eventos Toldos Conco se reserva cierta información como organización, entre las cuales destacan las finanzas de la compañía, algunas políticas internas, entre otros parámetros, los cuales no permite tener un acceso completo a la información de la empresa por parte del investigador.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Antecedentes internacionales

Zanz (2017) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua en el período 2016”, realizada en la “Facultad regional multidisciplinaria Matagalpa de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua”, para obtener el grado de Máster en gerencia empresarial, cuyo objetivo fue: “Analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN - Managua, en el período 2016”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “Transversal no experimental”, en una muestra no probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 36 colaboradores de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN. Concluye que:

El clima organizacional presente en la Farem, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre medianamente favorable y desfavorable siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. (p. 143)

Bruzual (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management”, realizada en la “Facultad de ciencias empresariales y jurídicas de la Universidad de Montemorelos – México”, para obtener el grado de maestra en recursos humanos, cuyo objetivo fue: “Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “No experimental transversal”, en una muestra no probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 72

trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.
Concluye que:

El grado de clima organizacional percibido por los empleados tiene una influencia lineal positiva y moderada en el grado de satisfacción laboral en los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Por lo cual se puede afirmar que, cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. (p. 61)

Peñarreta (2014) en su tesis titulada: “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja”, realizada en el “Área de gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador”, para obtener el grado académico de maestra en desarrollo del talento humano, cuyo objetivo fue: “Determinar el grado de influencia de los distintos estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “Exploratorio descriptivo”, en una muestra no probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 134 empleados del GAD municipal de Loja los cuales se procedió a segmentar la misma por departamentos, tomando en cuenta el peso poblacional de cada departamento en la población total. Concluye que:

De acuerdo a las características y responsabilidades de los directores y jefes departamentales del GAD municipal de Loja, se puede concluir que estas corresponden a funciones de un administrador, puesto que sus responsabilidades son delegadas bajo un principio de autoridad formal y jerarquía. A nivel organizacional es posible que estas características limiten la capacidad de la organización a responder a las demandas locales, con relación a dinámicas nuevas, y se remiten a gestionar trámites, sin una mirada de relación con el cliente. (p. 82).

Polanco (2014) en su tesis titulada: “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (Intae) de la ciudad San Pedro de Sula, Cortés”, realizada en la “Dirección de postgrados de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán”, para obtener el título de maestría en gestión de la educación, cuyo objetivo fue: “Describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (Intae)”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “No experimental”, en una muestra no probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 150 docentes de las jornadas matutina, vespertina y nocturna de la Upnfm. Concluye que:

El clima laboral observado en el Intae está favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales. También el clima laboral impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa. En cuanto a la satisfacción laboral, es evidente que los docentes están insatisfechos con respuestas a los insatisfactores laborales por encima de 20 y 30%, en tanto que los satisfactores laborales, alcanzaron expresiones de entre 1.33-5.33%. (p. 115)

Salazar (2014) en su tesis titulada: “Estilos de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala”, realizada en la “Facultad de humanidades de la Universidad Rafael Landívar”, para obtener el título de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada, cuyo objetivo fue: “Establecer la relación entre el estilo de supervisión y la satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito que se desempeñan actualmente en una institución bancaria”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “Correlacional”, en una muestra no probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por sujetos de ambos sexos trabajadores de la empresa con un mínimo de seis meses de servicio

en la institución, comprendidos en el rango de edad de diecinueve a treinta y cinco años. El tamaño de esta muestra es desconocida por razones de sigilo bancario. Concluye que: “Se pudo determinar que la satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria no tiene relación con el estilo de liderazgo que se ejerza” (p. 71).

Antecedentes nacionales

Millán (2017) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016”, realizada en la “Escuela de administración de empresas de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”, para obtener el grado de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue: “Determinar si existe relación positiva en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de la ciudad de Chiclayo”. Desarrollado mediante un diseño de tipo “Relacional transversal”, en una muestra no probabilística estratificada por la afinación proporcional conformada por 37 colaboradores de la clínica Oncorad. Concluye que: “A partir de la evidencia encontrada en la presente investigación, que lo expuesto en el marco teórico es comprobada en la realidad de la empresa en estudio al hallar relación entre los dos constructos planteados: Clima organizacional y satisfacción laboral” (p. 67).

Vilca (2016) en su tesis titulada: “Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación período 2015”, realizada en la “Facultad de ciencias contables y administrativas de la Universidad Nacional del Altiplano”, para optar el grado académico de licenciado en contabilidad, cuyo objetivo fue: “Determinar el clima organizacional, estrés y la incidencia existente de dichos factores en la satisfacción laboral de los colaboradores, para luego proponer lineamientos que ayuden a disminuir el nivel del estrés de los colaboradores del Banco de la Nación agencia 2 Juliaca, período 2015”. Desarrollado mediante un diseño “No experimental”, en una muestra probabilística estratificada por afinación

proporcional conformada por 19 trabajadores de la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación. Concluye que:

Se ha podido visualizar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores el nivel de estrés de los colaboradores en una organización; comportamiento éste que ocasiona la productividad de la institución a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. (p. 94)

Quispe (2015) en su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”, realizada en la “Facultad de ciencias de la empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas”, para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”. Desarrollado mediante un diseño “No experimental transeccional correlacional”, en una muestra probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 64 colaboradores entre: Gerentes, subgerentes, jefes de oficina, asistentes y otros trabajadores de la municipalidad de Pacucha, Andahuaylas. Concluye que:

Finalmente, con relación al objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05. (p. 92)

Vargas (2015) en su tesis titulada: “Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”, realizada en la “Escuela de administración de empresas de la Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo”, para optar el grado académico de licenciado en administración de empresas, cuyo objetivo fue: “Determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la institución educativa Sara Antonieta Bullón de Lambayeque”. Desarrollado mediante un diseño “Observacional, transversal y analítico”, en una muestra probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 87 trabajadores directivos, de los cuales se comprende a jerárquicos, docentes y administrativos de la institución educativa Sara A. Bullón. Concluye que:

La influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara Antonieta Bullón” se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente. (p. 68)

Alfaro (2012) en su tesis titulada: “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, realizada en la “Escuela de postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú”, para optar el grado académico de magister en administración estratégica de empresas, cuyo objetivo fue: “Determinar la relación entre la satisfacción laboral con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades distritales de Lima y Callao”. Desarrollado mediante un diseño “No experimental transeccional descriptivo y correlacional”, en una muestra probabilística estratificada por afinación proporcional conformada por 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio, respectivamente. Concluye que:

Los niveles de satisfacción laboral dentro de cada una de las tres municipalidades estudiadas se encuentran en un nivel promedio, pero con altas posibilidades de mejoría ya que no existen diferencias considerables los resultados del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las tres municipalidades. Respecto a la información obtenida de los niveles de satisfacción laboral, los empleadores de las tres municipalidades reportaron un alto porcentaje en los factores de

tareas y beneficios económicos en un rango de promedio a satisfecho, lo que indica que se dispone de una buena disposición al trabajo y conformidad con los sueldos percibidos. (p. 90)

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable 1: Comportamiento organizacional

Definiciones del comportamiento organizacional

Chiavenato (2009) sostiene: “Se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (p. 6).

Barón y Greenberg (1990) enfatizan:

Es el estudio que busca el conocimiento de todos los aspectos del comportamiento en los ambientes organizacionales mediante el estudio sistemático de procesos individuales, grupales y organizacionales; el objetivo fundamental de este conocimiento consiste en aumentar la efectividad y bienestar del individuo. (p. 4)

Amorós (2007) sostiene:

Es el campo de estudio que se encarga de investigar el impacto que los individuos, los grupos y la estructura organizativa, tienen sobre el comportamiento en las organizaciones, con el fin de aplicar esta información al mejoramiento de la eficacia de la organización. (p. 7)

Podemos concluir que el comportamiento organizacional es el campo que estudia el conjunto de actitudes, creencias, valores, motivaciones, actividades que realiza un individuo en un ámbito ya sea individual, grupal u

organizacional; el cual tiene como objetivo principal optimizar este conjunto de aspectos en el individuo, para así poder aplicarlo a beneficio de la organización en la que se desempeña.

Importancia del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional tiene su importancia en que es un proceso que se fundamenta en el estudio del individuo como parte vital de una estructura y que su estado conductual va a trascender en la producción de la organización, por lo tanto conocerlo a través de los métodos organizados va a ser de eficacia para la empresa así como sus posibilidades con respecto a la calidad de vida en el trabajo, cómo funcionan los equipos, el sentido común del tiempo y los procesos de cambio planificado.

Según Chiavenato (2009): “Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las” (p. 8).

Características del comportamiento organizacional

Según Chiavenato (2009):

- Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevados.
- Se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas.
- Utiliza métodos científicos, formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.

- Sirve para administrar a las personas en las organizaciones. El objetivo básico del comportamiento organizacional es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor.

- Se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas: a) Las ciencias políticas, b) La antropología, c) La psicología, d) La psicología social, e) La sociología, f) La sociología organizacional.

- Está íntimamente relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones, el desarrollo organizacional, y la administración de personas o de recursos humanos. (p. 8)

Teorías relacionadas al comportamiento organizacional

Teoría del refuerzo del comportamiento organizacional según Chiavenato

Según Chiavenato (2009): Existen cuatro estrategias para modificar el comportamiento organizacional:

a) El refuerzo positivo sirve para aumentar la frecuencia o la intensidad del comportamiento deseable, al relacionarlo con efectos agradables. Dos ejemplos de refuerzo positivo son la aprobación de la actitud de un trabajador o la entrega de un premio económico por una buena sugerencia.

b) El refuerzo negativo sirve para aumentar la frecuencia o la intensidad del comportamiento deseable porque se procura evitar una consecuencia desagradable relacionada con un comportamiento indeseable. Un ejemplo de refuerzo negativo es la exigencia de que el trabajador deje de cometer una falta.

c) La sanción sirve para disminuir la frecuencia o para eliminar un comportamiento indeseable, por medio de la aplicación de una consecuencia desagradable que depende de que el comportamiento ocurra. El trabajador que llega tarde puede ser objeto de una reprimenda o puede perder el bono de puntualidad.

d) La extinción sirve para disminuir o eliminar un comportamiento indeseable, al anular sus posibles efectos agradables. La extinción no fomenta ni recompensa. El gerente observa que un trabajador que comete una falta recibe la aprobación de sus colegas y les aconseja que dejen de alentar esa conducta.

Estas cuatro estrategias son opciones para influir en las personas a fin de lograr mejoras laborales continuas. Tanto el refuerzo positivo como el negativo sirven para fortalecer comportamientos deseables. La sanción y la extinción sirven para debilitar o eliminar comportamientos indeseables. (p. 257)

Dimensiones del comportamiento organizacional

Control organizacional

La administración comprende el uso requerido del recurso humano y el recurso material para el logro de metas y objetivos dentro de una organización. Por ello el proceso de administración incluye un proceso de planeación, organización y control. La función del control en las organizaciones es la de poder monitorear el sistema de las actividades realizadas previamente establecidas para así poder integrarlas y obtener mejores resultados. El control organizacional es consecuencia de una correcta planeación, la cual proporciona un marco de referencia para trabajar el proceso de control. Por otra parte la retroalimentación de las fases previas de control suelen identificar con frecuencia la necesidad de nuevos planes o modificar los ya existentes para así ajustarse a las exigencias requeridas.

En la actualidad, las organizaciones se caracterizan por su flexibilidad, adaptación al cambio y aprendizaje continuo. El centro de atención de control se ha trasladado de los problemas para controlar a las personas y sus actividades, directamente al control de la organización. En consecuencia de los cambios que sucedan, las investigaciones se deben orientar hacia una visión más amplia. De esta manera se puede observar que el conjunto de características que se incluyen bajo el nombre de control organizacional, evolucionan cada día debido a los estudios que se realizan y que estudian el desempeño, los procesos de control y la cultura organizacional. Sobre todo aquellos que presentan una visión longitudinal del control.

En relación al concepto, entonces el control organizacional se ha interpretado de distinta manera con el pasar de los años. La mayoría de estudios realizados sobre el control organizacional se refiere a este como un proceso y un mecanismo de retroalimentación. Se dice entonces que el control organizacional es considerado un proceso a través del cual se busca garantizar que las actividades y el comportamiento de los miembros de una organización, se realicen de acuerdo a los planes y objetivos requeridos.

En términos generales, el concepto de control organizacional proponen una amplia gama de formulaciones parciales sobre el mismo, de acuerdo a las definiciones propuestas por distintos autores.

Motivación

Según Reeve (2015): “Es la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido” (p. 2).

Según Chiavenato (2009): “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (p. 236).

La motivación es entonces el conjunto de fuerzas internas y externas

que hacen que un individuo de lo mejor de él y actué de cierta manera por medio de su propio enfoque de conducta.

Por otra parte, Robbins y Judge (2013) sostienen: “Se puede considerar a la motivación aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección, y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta” (p. 155).

Esta definición posee tres elementos principales: Intensidad, dirección y persistencia. La intensidad consiste en la cantidad de esfuerzo que pone la persona para lograr su objetivo, la dirección es hacia donde va canalizado este esfuerzo, y la persistencia se refiere al tiempo que la persona emplea dicho esfuerzo.

La motivación es a su vez la búsqueda de la satisfacción de la necesidad, búsqueda que generalmente se centra en la realización de actividades específicas tendientes a disminuir la tensión producida por la necesidad.

Según Finetti (2015): “Así, cuando tal motivación se dirige hacia un bien o servicio específico, aparece lo que se llama deseo. Tenemos pues, que existe una relación directa entre carencia, necesidad, motivación y deseo” (p.92).

A pesar de que la necesidad y la motivación están estrechamente vinculadas, no siempre actúan de manera conjunta; así, una misma motivación puede satisfacer diversas necesidades, lo mismo que una misma necesidad puede ser origen de motivación distinta.

Según Santrock (2011): “Es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

Por lo tanto podemos deducir que la motivación es un aspecto de

enorme relevancia en distintas áreas de la vida, sea de manera social o laboral, por lo tanto orienta las acciones de una persona y se conforma como un elemento que la conduce hacia sus objetivos.

Bisquerra (2006) enfatiza:

La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas. (p. 165)

De esta manera se define a la motivación como un proceso por el cual un sujeto plantea sus propios objetivos, a su vez que usa los recursos disponibles y actúa de una determinada manera, con el propósito de lograr una meta.

Relaciones interpersonales

Según Likert (1975):

Las relaciones entre las personas son consideradas perjudiciales para el buen rendimiento de los trabajos. La alta administración ve con desconfianza las conversaciones informales entre las personas y procura restringirlas al máximo. La organización informal está prohibida. Para evitarla, los cargos y tareas son diseñados para aislar a las personas entre sí y evitar su relación. (p. 22)

Cuando el ambiente de trabajo es el adecuado, el personal se sentirá cómodo, ello repercute en el trabajador como persona y como se desempeña en su actividad, a su vez obvio, en su manera de relacionarse con los demás.

Según Chiavenato (2009): “Las frecuentes limitaciones de las relaciones interpersonales para los administradores son: Comunicación

deficiente, dificultades en la toma de decisiones, insensibilidad en los asuntos humanos, dificultad para integrar las funciones administrativas, etc” (p. 9).

Para el desarrollo de buenas relaciones interpersonales, los trabajadores deben explotar sus habilidades comunicativas, adquiriendo un compromiso organizacional, y practicando el respeto hacía sus compañeros.

Procesos de comunicación

Según Likert (1975):

Se generan comunicaciones verticales descendentes (dirigidas más hacia orientaciones generales que a órdenes específicas) y ascendentes, como también comunicaciones laterales entre personas de un mismo nivel jerárquico. La empresa desarrolla sistemas de comunicación que facilitan el flujo de información y a su vez permiten la consecución de objetivos. (p. 27)

La comunicación es entonces, partiendo de la perspectiva epistemológica de la complejidad, un medio importante en todos los órdenes de actividad humana, pero sobre todo en la intervención de este proceso en las relaciones interinstitucionales. Es a su vez aquella que se desarrolla al interior de una institución que trabaja para interconectar a los miembros internos y externos entre sí. La buena relación con el público dependerá del éxito del control de la gestión. La comunicación organizacional es un proceso que eslabona personas y grupos dentro de una organización.

Según Chiavenato (2009): “La comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido. Los problemas de comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos” (p. 310).

Se entiende sobre lo expuesto que para que exista un buen entendimiento laboral debe haber una óptima comunicación dentro de la organización, de lo contrario será imposible lograr las metas propuestas. Por

esto, es sumamente importante que siempre exista una buena relación y comunicación entre los integrantes de la organización.

Procesos de planificación

Jackson, Hellriegel y Slocum (2013) sostienen:

Los procesos de planificación necesita de un diagnóstico del ambiente externo e interno de la organización, el desarrollo de una visión y una misión propia, teniendo sus propios objetivos generales, siguiendo estrategias particulares y estableciendo adecuadamente los recursos para alcanzar los propósitos de la organización. (p. 16).

El objetivo de los procesos de planificación es construir un nexo entre la situación actual de la empresa y la situación futura, identificando la ruta para mejorar el futuro y para conseguir una ventaja competitiva sustentable a largo plazo, considerando el contexto externo e interno.

2.2.2. Bases teóricas de la variable 2: Satisfacción laboral

Definiciones de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral es un tema que cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como con el comportamiento organizacional.

Pintado (2011) afirma:

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo, también es el grado en el cual un empleado se identifica con una organización en

particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros. (p. 269)

Ivancevich, Konopaske y Mattenson (2006) afirman: “La satisfacción en el trabajo es una actitud de la gente hacia su empleo, se deriva de la percepción que tiene de sus labores y el grado de correspondencia entre el individuo y la organización” (p. 86).

Así mismo Locke (2008): “Es una condición que incluye reacciones o actitudes cognitivas, afectivas y evaluativas; y un estado emocional agradable o positivo que surge de la evaluación del trabajo o la experiencia laboral de una persona” (p. 141).

Lutans (2008) afirma: “Es el resultado de la percepción de los empleados de lo bien que su empleo proporciona lo que consideran importante” (p. 141).

Griffin y Moorhead (2010): “Es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo” (p. 69).

A la vez Griffin y Moorhead (2010) sostienen que:

Un empleado satisfecho tiende a ausentarse con menos frecuencia, a hacer contribuciones positivas y a permanecer con la organización. En contraste, un empleado insatisfecho puede estar ausente con más frecuencia, experimentar estrés que interrumpa a los compañeros de trabajo y estar continuamente en busca de un nuevo empleo. (p. 69)

Según Chiavenato (2009): “La satisfacción laboral es generada por la idoneidad de las tareas, la cultura y el clima organizacionales, el espíritu de equipo y de compañerismo, las percepciones salariales y prestaciones, entre otros factores” (p. 31).

Además, Chiavenato (2009) sostiene:

Las organizaciones exitosas procuran ser excelentes lugares para trabajar e intrínsecamente gratificantes para las personas. El grado de satisfacción en el trabajo ayuda a atraer talentos y a retenerlos, a mantener un clima organizacional saludable, a motivar a las personas y a conquistar su compromiso. (p. 13)

Importancia de la satisfacción laboral

Actualmente son pocas las empresas que aplican la motivación para el bienestar y/o satisfacción laboral de sus trabajadores y el incremento de su productividad, ya que muchas de ellas ven esto como un gasto y no como una inversión para el crecimiento de la misma, es por ellos que muy pocas empresas conservan a su personal por tiempos prolongados, es decir, aquellas que les proporcionan algún tipo de motivador a sus trabajadores se ve reflejado en actitud positiva que éste toma ciertas circunstancias laborales y tienden a prolongar su estancia.

Las empresas que buscan obtener mayores ingresos en relación al trabajo realizado por su personal, se enfocan únicamente a que el trabajo se realice de forma correcta, no importando como lo realice y como se siente el trabajador ante ciertas circunstancias en el proceso, es aquí un punto importante donde las empresas deben de tomar en cuenta al trabajador como un elemento importante en el desarrollo y termino de la operación, ya que una persona bien motivada realizará su labor de manera satisfactoria.

Chiavenato (2009) sostiene:

La microperspectiva del comportamiento organizacional tiene una orientación claramente psicológica. Se enfoca en las diferencias individuales, la personalidad, la percepción y la atribución, la motivación y la satisfacción en el trabajo. Las investigaciones en este campo se concentran en los efectos que las aptitudes tienen en la

productividad de las personas, en aquello que las motiva para desempeñar sus tareas, en su satisfacción laboral y en cómo se sienten o perciben su centro de trabajo. (p. 10)

Hernández y Prieto (2002) mencionan: “Una fuerza que impulsa al individuo a actuar y a perseguir metas específicas; de modo que es un proceso que puede provocar o modificar un determinado comportamiento” (p. 128).

Robbins y Judge (2013) definen la motivación como: “Los procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo” (p. 202).

En resumen la motivación es aquello interno o externo que te impulsa a realizar cierta actividad u objetivo; por lo tanto las organizaciones deben de tener la habilidad para que los trabajadores adquieran este impulso y deseen trabajar para cumplir ciertos objetivos.

La motivación puede ser interna y se presenta cuando la persona tiene el impulso o las ganas de realizar algo por su propia cuenta, sin necesidad de tener un factor externo que lo motive a realizarlo, mientras que la motivación externa es todo aquello que la empresa te proporciona para realizar de una forma eficiente los objetivos propuestos.

La motivación es un elemento fundamental en la satisfacción del trabajador, ya que lo conlleva a una estabilidad laboral, beneficiando a la empresa en la disminución de costos por finiquitos, publicación y tiempo en reclutamiento y selección de personal, provocando a la vez mayor productividad, aumento de sus ingresos al utilizar los recursos de una mejor manera y reducir tiempos improductivos y una buena imagen hacia el exterior por los buenos resultados, mismas que son un factor motivador hacia los trabajadores cuando la motivación es monetaria y se recibe algún incentivo por el buen trabajo realizado o bien cuando la motivación no es monetaria y se realiza algún reconocimiento por parte de la dirección o gerencia e incluso

el cliente puede reconocerlo y el trabajador se siente más impulsado a seguir realizando sus actividades de manera positiva, estas motivaciones forman parte esencial para que la organización funcione correctamente.

Características de la satisfacción laboral

Chiavenato (2009) nombra al enriquecimiento del trabajo como: “Un proceso consistente en agregar continuamente tareas más ricas y complejas para generar motivación y oportunidades de satisfacción laboral” (p. 495).

Arbaiza (2010) expone: “Cuando una persona se siente insatisfecha se genera una serie de consecuencias a nivel organizacional” (p. 187).

Laffaldano y Muchinsky (2007) sostienen que la relación entre la productividad y la satisfacción laboral no siempre es positiva, en tal sentido, no todas las personas satisfechas son productivas, sino que existen otros factores que van influir en la productividad.

Algunos autores como Green (2000) señalan que ocurre lo contrario, es decir: “Si un empleado es productivo, se encuentra satisfecho” (p.187).

Teorías acerca de la satisfacción laboral

Teoría del equilibrio organizacional según Chiavenato

Chiavenato (2009) formula la teoría del equilibrio organizacional, y lo explica de la siguiente manera:

- a) Incentivos o estímulos: son los “pagos” de la organización a sus grupos de interés (en forma de salarios, prestaciones, premios, elogios, oportunidades, reconocimiento, dividendos, precio, calidad, atención, etc).

b) Aportaciones: son los “pagos” de cada grupo de interés a la organización a la que está ligado (en forma de trabajo, dedicación, esfuerzo, habilidades, competencias, precio, fidelidad, etc).

c) La organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de numerosas personas y de organizaciones que forman los grupos de interés de la organización. Cada grupo de interés recibe incentivos o recompensas a cambio de los cuales hace aportaciones a la organización.

d) Todo grupo de interés mantendrá su participación en la organización sólo en la medida en que los incentivos o las recompensas que le son ofrecidos sean equivalentes o superiores a las aportaciones que le son exigidas.

e) Las aportaciones realizadas por los grupos de interés son la fuente de la cual se alimenta la organización para proporcionar incentivos a los grupos de interés.

f) La organización sólo será “solvente” y continuará existiendo en la medida en que las aportaciones sean suficientes para proporcionar a los grupos de interés incentivos o recompensas cuya cantidad y calidad los induzcan a continuar con las aportaciones. (p. 28)

Las organizaciones están dispuestas a ofrecer incentivos y alicientes a sus participantes en la medida que ellos les proporcionen un rendimiento satisfactorio en términos de aportaciones, trabajo, realización de objetivos y resultados. Por otra parte, las personas están dispuestas a hacer aportaciones en la medida en que estas produzcan un rendimiento satisfactorio, en términos de incentivos y alicientes, trabajo, salario, prestaciones, oportunidades y calidad de vida.

Dimensiones de la satisfacción laboral

Condiciones de trabajo

Según Luthans (2008):

Las condiciones de trabajo producen un efecto moderado en la satisfacción laboral. Si las condiciones de trabajo son buenas (ejemplo ambiente limpio y atractivo), al personal se le facilitará llevar a cabo su trabajo. Si las condiciones de trabajo son deficientes (ejemplo ambiente caluroso y ruidoso), al personal se le dificultará realizar sus tareas. En otras palabras, el efecto de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral es similar al del grupo de trabajo. Si las condiciones son buenas puede haber o no un problema de satisfacción; si las condiciones son deficientes, muy probable lo habrá. (p. 144)

Si bien se conoce que la exposición al ruido no es resultado de un bajo desempeño, si se considera que este afecta al personal y por tanto se evidencia en su efectividad.

Según Chiavenato (2009): “Las condiciones de trabajo son una clase de necesidad primaria, las cuales son satisfechas de forma externa” (p. 241).

Mejorando la calidad de vida en el trabajo no solamente se espera mejorar las condiciones de trabajo sino y sobre todo el aumento de la productividad del grupo de trabajo.

Esfuerzo

Chiavenato (2009) sostiene: “Las organizaciones son creadas para generar el esfuerzo simultáneo de varias personas y para cumplir propósitos que serían inalcanzables en forma individual” (p. 24).

A la vez Chiavenato (2009) sostiene que: “Las organizaciones dependen de las actividades y de los esfuerzos colectivos de muchas personas que colaboran en su funcionamiento” (p. 24).

De esta manera podemos determinar que el esfuerzo de los trabajadores es primordial para la organización, pues se trata de un proceso retroalimentativo para ambas partes.

Retroalimentación

La retroalimentación (feedback) es un tema actual, enfocado al mejoramiento del rendimiento de los trabajadores de cualquier tipo de organización. Al ser un tema actual del cual no hay muchos antecedentes, por lo cual no existe mucho conocimiento sobre la retroalimentación en el país. Por esto mismo existe un limitante para obtener una perspectiva más amplia sobre el concepto de retroalimentación. Teniendo en cuenta lo anteriormente explicado, es importante resaltar que la ciudad de Lima es muy rica en comercio, industria y organizaciones productivas, con una amplia variedad, por lo que existe un campo amplio para poder realizar estudios sobre el tema de retroalimentación. Por eso se debe considerar siempre que para las industrias y organizaciones el recurso más importante es el humano.

Chiavenato (2009) sostiene:

La línea final del proceso de comunicación es la realimentación. Cuando la fuente de comunicación decodifica el mensaje y codifica una respuesta tenemos realimentación o *feedback*, que es el proceso que permite verificar si el mensaje ha sido transmitido con éxito. La realimentación indica si el mensaje fue comprendido. (p. 311)

Es importante no confundir la retroalimentación positiva solo con elogios o ensalzar las virtudes del trabajador solo resaltando sus buenas acciones. Una buena retroalimentación incluye también realizar críticas

constructivas para ayudar a detectar carencias y corregir los puntos débiles que el empleado pueda tener en sus actividades.

La retroalimentación se ve reflejada cuando una persona percibe información clara y positiva a través de una opinión sobre alguna actividad realizada o dicha, la cual contribuye a su desarrollo tanto personal como laboral. Recibir retroalimentación positiva influye en el rendimiento y desempeño de las personas, además de repotenciar el talento humano.

Según Greller y Herold (2008) existen 3 tipos de retroalimentación:

- a) Retroalimentación positiva: Cuando los efectos o salidas de un sistema causan efectos acumulativos en la entrada.
- b) Retroalimentación negativa: Es cuando el sistema responde en una dirección opuesta a la señal.
- c) Retroalimentación bipolar: Cuando las condiciones hacen que la retroalimentación sea positiva y negativa a la vez, según su diversidad o por que producen respuestas sinérgicas al adaptarse a un sistema. (p. 127)

Compañerismo

Según Chiavenato (2009): “Las personas buscan relaciones humanas cercanas y francas, que se caractericen por el respeto mutuo, la confianza recíproca y una auténtica amistad”. (p. 31)

Según García (1993):

Es un aprecio inicial del otro, nacido de la proximidad física y continuada en alguna situación, concretamente la escuela, la entidad de trabajo, la pertenencia común a un grupo social activo. Se trata de

la inicial actitud de sentirse persona vinculado a otra persona y apreciar positivamente esta vinculación. (p. 85)

El compañerismo es el sentimiento de unidad que existe entre los miembros de un grupo de personas u organización. A su vez el compañerismo está ligado a la empatía, que involucra buenos deseos por los otros, así como comprensión y honestidad entre ellos.

Autonomía

La posibilidad de controlar cierto nivel de autonomía en una organización, se considera a función de la capacidad que tengan los trabajadores de controlar y preservar ciertas responsabilidades y cuotas de poder.

Crozier (1990) sostiene:

El poder no es el simple reflejo y producto de una estructura de autoridad, organizativa o social (...) En el fondo no es otra cosa que el resultado siempre contingente de la movilización por los actores de las fuentes de incertidumbre pertinentes que ellos controlan en una estructura de determinado juego, por sus relaciones y transacciones con los otros participantes de ese juego. Es pues una relación que en tanto mediación específica y autónoma de los objetivos divergentes de los actores, está siempre ligada a una estructura de juego. Esta estructura define la pertinencia de las fuentes de incertidumbres naturales y artificiales que estos pueden controlar. (p. 26)

Las organizaciones son sistemas muy complejos por lo que no se puede dejar de considerar en el análisis previo las relaciones particulares que existen en el seno de las mismas y que determinan sus acciones. Se debe tener en cuenta la influencia de los niveles de tensión entre regulación y autonomía.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Retroalimentación

Es la facilidad para intercambiar información entre los empleados y los directivos de la organización.

Metodológico

Que posee un conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

Analógico

Significa comparación o relación entre dos a varias cosas, razones o conceptos a través de la razón; señalando características generales y particulares que permitan justificar la existencia de una propiedad en uno, a partir de la existencia de dicha propiedad en los otros.

Multidimensional

Que conciernen varios aspectos de determinado asunto, es decir analiza cierta información o cosa desde varios puntos de vista.

Epistemológico

Parte de la filosofía que estudia los principios, fundamentos, extensión y métodos del conocimiento humano.

Interpersonal

Se refiere a tipos de comunicaciones, relaciones y vínculos que se producen entre dos o más personas.

Interrelación

Correspondencia o relación entre dos o más grupo de personas.

Interinstitucional

Es la relación que se produce dentro de una o entre dos o más instituciones.

Ambiguo

Que puede entenderse o interpretarse de diversas maneras, ya sea por falta de comprensión o de información.

Cognitivo

Relacionado al conocimiento, y a la capacidad de conocer a través de los sentidos y la razón que todos los individuos poseemos.

Estatus

Posición que una persona ocupa en la sociedad o dentro de un grupo social.

Inarticulado

Que no forma una palabra o expresión perteneciente al lenguaje entendible.

Argot

Es el comportamiento o lenguaje específico utilizado por un grupo de personas que comparten características comunes por su categoría social, profesión, procedencia o aficiones.

CAPÍTULO III
MARCO METODÓLOGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación al cual pertenece el presente estudio es de tipo descriptivo. La investigación pertenece al tipo de estudio descriptivo ya que el proyecto se realizará en un tiempo determinado en el transcurso del año con el objetivo de medir el grado de relación de ambas variables, aplicando el instrumento por única vez.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Señalan:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92)

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal, porque, este se realizó en un momento único.

Hernández et al. (2014) señalan:

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede. (p. 51).

Diseño de investigación

La presente investigación se desarrolla siguiendo los lineamientos del diseño “Descriptivo Correlacional” por las características de las variables y por la naturaleza del estudio.

Tamayo (2011) enfatiza:

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. (p. 35).

Hernández et al. (2014) indican que: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional se muestra a continuación:

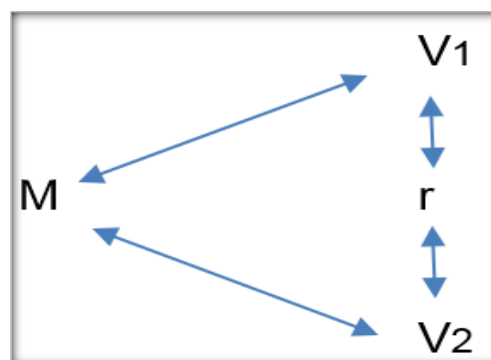


Figura 1. Diseño de investigación.

Dónde:

M: Muestra

V1: Comportamiento organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre variables

En este caso se pretende relacionar las variables comportamiento organizacional con satisfacción laboral.

3.2. Población y muestra

Población

La población está conformada por 20 colaboradores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco, los cuales representan la totalidad de colaboradores de la empresa. Dichos colaboradores pertenecen:

Tabla 1

Distribución de la población de estudio

	Número de colaboradores	%
Administrativo	4	20.00
Logística	16	80.00
Total	20	100.00

Se observa en la tabla 1 que la población está conformada por 16 colaboradores del área de logística, que representan el 80% de la población, así como 4 colaboradores del área de administración que representan el 20% de la población.

Según Hernández et al. (2014) afirman: “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.239).

Muestra

La muestra está conformada por los 20 trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco, siendo la muestra de tipo probabilístico. Se ha determinado el tamaño de la muestra la misma que estará conformada por el total de los empleados de la empresa Toldos Conco, convirtiendo la muestra en una de tipo censal.

Según Ramírez (2010) menciona: “La muestra censal es aquella donde todas las unidades son consideradas como muestras” (p. 69).

Según Arias (2012) menciona: “En vista de que la población es pequeña se tomara toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, lo que se define como muestra censal a aquella porción que representa toda la población” (p. 72).

La muestra nos sirve para efectuar o realizar un censo donde se incluye todos los casos tales como personas, animales, plantas, objetos dentro de un universo o población.

Por lo cual el número de colaboradores que conforman la muestra será toda la población de Toldos Conco.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.

Ho: No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

H2: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldo Conco.

H3: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

H4: Existe relación significativa entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

H5: Existe relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

3.4. Variables – Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que: “Una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación” (p. 105).

Variables

a) Variable 1: Comportamiento organizacional

Definición conceptual

El comportamiento organizacional se define como: “El estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos” (Chiavenato, 2009, p. 6).

Definición operacional

La variable comportamiento organizacional se mide con un instrumento de recolección de datos conformada por 5 dimensiones: Control organizacional, motivación, relaciones interpersonales, procesos de comunicación, procesos de planificación; con 15 indicadores, expresado en 42 ítems en medidas en escala politómica de Likert.

b) Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

La satisfacción laboral se define como “un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo” (Alles, 2007, p. 306).

Definición operacional

La variable satisfacción laboral se mide con un instrumento de recolección de datos conformada por 5 dimensiones: Condiciones de trabajo, esfuerzo, retroalimentación, compañerismo, autonomía; con 15 indicadores, expresado en 45 ítems en medidas en escala politómica de Likert.

Cuadro de operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de la variable comportamiento organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
Control Organizacional	Organización	Del 1 al 8	
	Estilos de autoridad		
	Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento		
Motivación	Fuerzas motivacionales	Del 9 al 16	1=Totalmente en desacuerdo
	Desempeño		
Relaciones Interpersonales	Seguridad	Del 17 al 25	2=En desacuerdo
	Actitudes positivas		
	Aptitudes		
Procesos de Comunicación	Compromiso organizacional	Del 26 al 34	3=Parcialmente de acuerdo
	Habilidades comunicativas		
	Apertura de escucha		
Procesos de Planificación	Comunicación organizacional	Del 35 al 42	4=De acuerdo
	Gestión administrativa		
	Análisis interno		
	Análisis externo		5=Totalmente de acuerdo

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores
	Ambiente laboral		
Condiciones de trabajo	Instalaciones adecuadas	Del 1 al 9	
	Seguros		
Esfuerzo	Metas por cumplir	Del 10 al 18	1=Totalmente en desacuerdo
	Desempeño		2=En desacuerdo
	Involucramiento		3=Parcialmente de acuerdo
Retroalimentación	Aptitudes	Del 19 al 27	4=De acuerdo
	Información clara		5=Totalmente de acuerdo
	Feedback		
Compañerismo	Metas grupales	Del 28 al 36	
	Clima laboral		
	Empatía		
	Entorno de trabajo		
Autonomía	Responsabilidad	Del 37 al 45	
	Compromiso		

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Método de investigación

El método que se aplicará para el desarrollo de la presente investigación, será el método cuantitativo, ya que por medio de este se logra comprobar y analizar la información; para determinar la correlación de ambas variables.

Según Hernández et al. (2014) mencionan: “La investigación cuantitativa nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados más ampliamente, nos otorga control sobre el fenómeno, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de estos” (p. 21).

Se utilizará también el método analítico para observar, estudiar y por ende analizar las variables de estudio, además también sus dimensiones e indicadores.

Según Bernal (2010) especifica: “Es el proceso cognitivo que consiste en descomponer un objetivo de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

También se usará el método científico en el proceso que se desarrollara la investigación, donde al observar, también se evaluarán las posibles comprobaciones de la experimentación.

Para Hernández et al. (2014): “Clarifican las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p. 101).

Técnicas de investigación

Para la elaboración de esta investigación se utilizó la observación como técnica principal, ya que por medio de este se logra medir la conducta real, no hay un sesgo de información, además que ciertos tipos de datos solo pueden obtenerse mediante la observación, incluyendo los patrones de conducta que el participante desconoce o no es capaz de comunicar.

Fernández (1980) enfatiza: “Observar supone una conducta deliberada del observador, cuyos objetivos van en la línea de recoger datos en base a los cuales poder formular o verificar hipótesis” (p. 135).

También se utilizara la técnica de análisis porque nos ayudará a analizar los resultados que se obtuvieron de las muestras aplicadas.

Hernández et al. (2014) sostienen: “Es un método que busca obtener información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en

profundidad y evitando a toda costa no involucrar sus creencias o experiencias” (p. 245).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Instrumentos

El instrumento utilizado para el propósito de la investigación es el cuestionario en base a la escala de Likert, con alternativas politómicas, respecto a la variable comportamiento organizacional tiene un cuestionario de 42 ítems, teniendo en cuenta las cinco dimensiones del cuadro de operacionalización de variables. Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 45 ítems en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cinco dimensiones del cuadro de operacionalización de variables.

Azofra (2009) sostiene: “Un cuestionario está diseñado para recoger información de varios tipos, desde la edad, las preferencias ideológicas u opiniones sobre el objeto de estudio de la persona entrevistada, hasta en qué provincia o distrito se ha realizado la entrevista” (p. 9).

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos que miden de forma independiente las variables para luego correlacionarlas y asociarlas. Dichos instrumentos se pasan a describir a continuación:

Instrumento I: Comportamiento organizacional

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de comportamiento organizacional

Autor: Ángel Meléndez Villanueva

Procedencia: Perú

Año: 2018

Administración (aplicación de la encuesta): Individual

Duración: Aproximadamente 25 minutos

Aplicación: Colaboradores Toldos Conco

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cinco dimensiones del comportamiento organizacional dentro de una organización como son: Control organizacional, motivación, relaciones interpersonales, procesos de comunicación, procesos de planificación. Consta de 42 ítems, de los cuales 8 ítems son para la dimensión control organizacional, 8 ítems para la dimensión motivación, 9 ítems para la dimensión relaciones interpersonales, 9 ítems para la dimensión procesos de comunicación y 8 ítems para la dimensión procesos de planificación.

Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 210.

Dimensión I: Control organizacional (8 ítems). El grado de acuerdo entre la coordinación de hombres y recursos materiales hacia el logro de objetivos mediante un sistema de información - decisión.

Dimensión II: Motivación (8 ítems). El grado de complacencia entre capacidad que tiene la empresa de mantener implicados a sus empleados para dar el máximo rendimiento y conseguir así los objetivos.

Dimensión III: Relaciones interpersonales (9 ítems). El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a las relaciones entre los trabajadores y sus jefes de área.

Dimensión IV: Procesos de comunicación (9 ítems). El grado de acuerdo entre la información y recepción que tienen los colaboradores con los demás miembros de la organización.

Dimensión V: Procesos de planificación (8 ítems). El grado de acuerdo entre la planeación y organización que tienen los colaboradores con los demás miembros de la organización.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Instrumento II: Satisfacción laboral

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de satisfacción laboral

Autor: Ángel Meléndez Villanueva

Procedencia: Perú

Año: 2018

Administración (aplicación de la encuesta): Individual

Duración: Aproximadamente 25 minutos

Aplicación: Colaboradores Toldos Conco

Materiales: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cinco dimensiones de la satisfacción laboral dentro de una organización como son:

Condiciones de trabajo, esfuerzo, retroalimentación, compañerismo, autonomía. Consta de 45 ítems, de los cuales 9 ítems son para la dimensión condiciones de trabajo, 9 ítems para la dimensión esfuerzo, 9 ítems para la dimensión retroalimentación, 9 ítems para la dimensión compañerismo y 9 ítems para la dimensión autonomía. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es 225.

Dimensión I: Condiciones de trabajo (9 ítems). Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

Dimensión II: Esfuerzo (9 ítems). El grado de complacencia en relación con el empeño o grado de labores que realiza el trabajador.

Dimensión III: Retroalimentación (9 ítems). El grado de complacencia frente a los lineamientos que garantizan las normas institucionales dirigidas a regular las relaciones laborales y asociadas directamente con el trabajador y viceversa.

Dimensión IV: Compañerismo (9 ítems). El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Dimensión V: Autonomía (9 ítems). El grado de complacencia frente a la interrelación entre el trabajador y las actividades a realizar en su área de trabajo.

Normas de aplicación

La aplicación se dio de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales. Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

3.7. Plan de análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizaron mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y en las empresas de investigación de mercados, este es el SPSS en la versión 23. La información que se obtuvo fue procesada con el fin de generar resultados que luego serán analizados y tabulados.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Se aplicó el instrumento a los colaboradores de la empresa de administración Toldos Conco.

Se pasó a elaborar una base de datos con la información recogida de la muestra.

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos del comportamiento organizacional y de la satisfacción laboral, los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener los análisis descriptivos.

Para el análisis descriptivo de las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución y confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles descriptivos tanto de la variable como de sus dimensiones.

Se presentó tablas y figuras por variable y dimensiones.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.

Se realizará y analizará la prueba de normalidad, que permitirá determinar el tipo de estadístico de correlación que se aplicará siendo esto paramétrico o no paramétrico.

Se realizará el análisis inferencial que permita la contrastación de la hipótesis.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable comportamiento organizacional

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de comportamiento organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Ítalo Orihuela Oré	Aplicable
2. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
3. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable satisfacción laboral

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Ítalo Orihuela Oré	Aplicable
2. Luis Marcelo Quispe	Aplicable
3. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable comportamiento organizacional, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable comportamiento organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	42

Conforme se puede apreciar el valor Alfa de Cronbach es igual a 0.976 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	45

El valor Alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.978 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1 Descriptiva de la variable comportamiento organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: Comportamiento organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	11	55,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

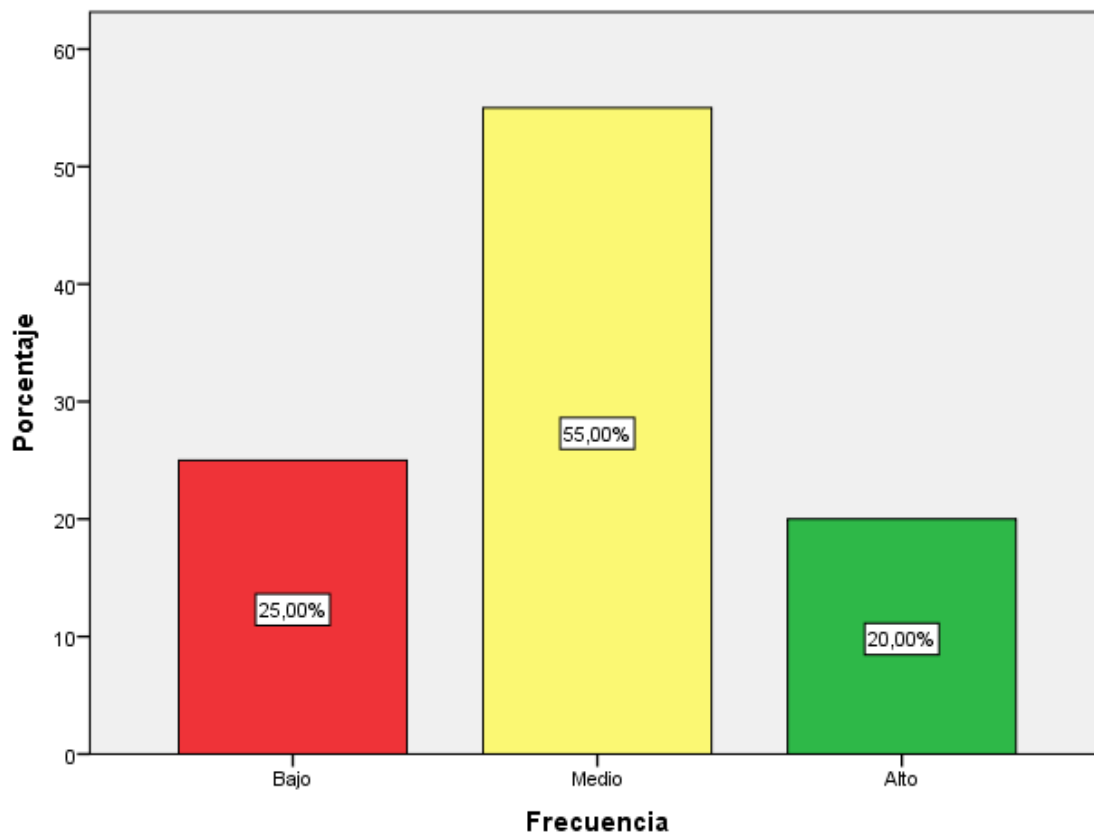


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable: Comportamiento organizacional

Interpretación: De la figura 2 se aprecia que el 55.00% de los colaboradores encuestados consideran a el comportamiento organizacional como medio, el 25.00% de los colaboradores encuestados lo consideran bajo, y el 20.00% de los

colaboradores encuestados consideran que el comportamiento organizacional es alto.

4.2.2. Descriptiva de la variable satisfacción laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	10	50,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

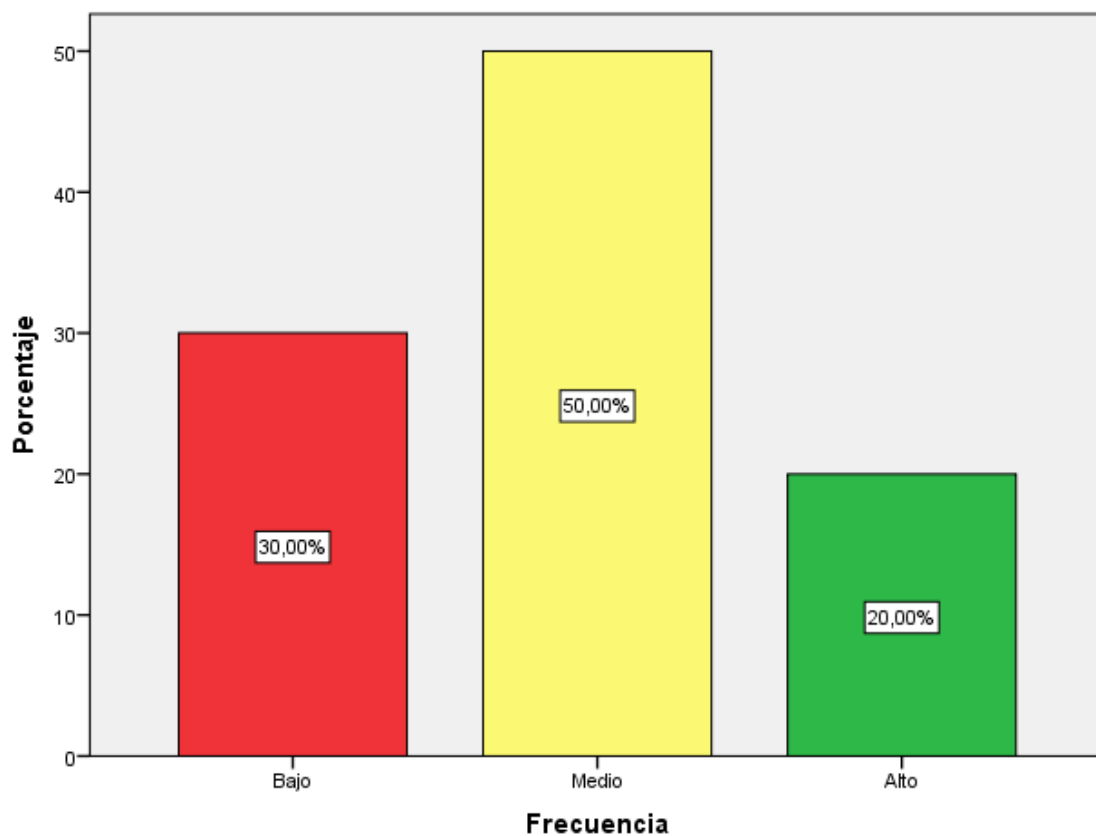


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral

Interpretación: De la figura 3 se aprecia que el 50.00% de los colaboradores encuestados consideran a la satisfacción laboral como media, el 30.00% de los

colaboradores encuestados lo consideran baja, y el 20.00% de los colaboradores encuestados consideran que la satisfacción laboral es alta.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1. Descriptivas de las cinco dimensiones de comportamiento organizacional

Tabla 10

Análisis descriptivo dimensión: Control organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	11	55,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

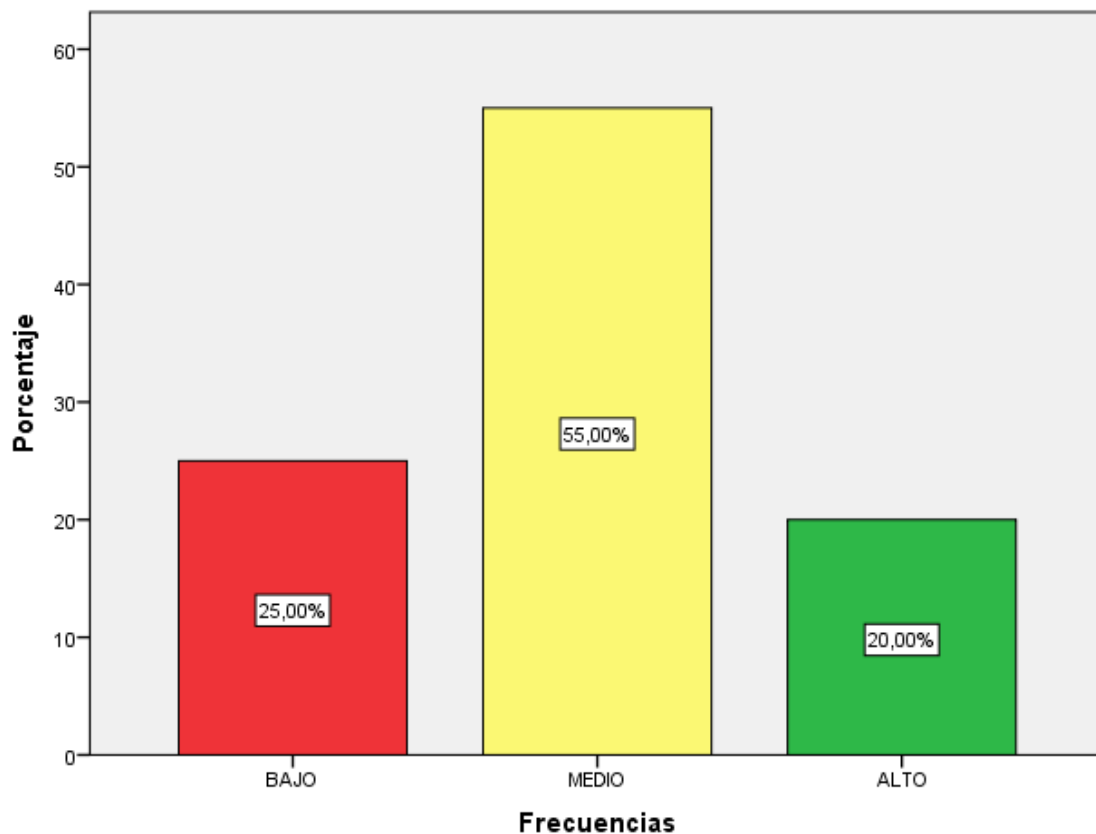


Figura 4. Análisis descriptivo dimensión: Control organizacional

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 4, respecto a la dimensión control organizacional, que el 55,00% de los colaboradores la considera en un nivel medio, el 25,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 11

Análisis descriptivo dimensión: Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	20,0
Medio	13	65,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

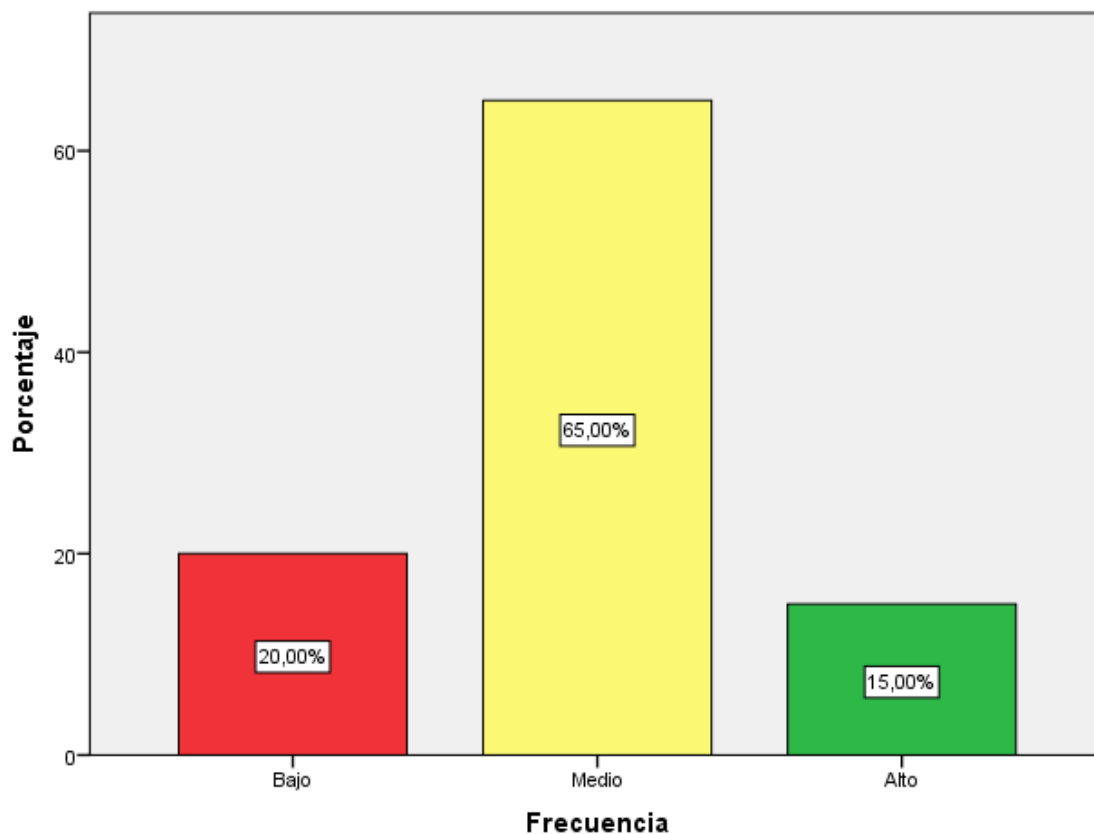


Figura 5. Análisis descriptivo dimensión: Motivación

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 5, respecto a la dimensión motivación, que el 65,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 25,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 10,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

20,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 15,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 12

Análisis descriptivo dimensión: Relaciones interpersonales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	11	55,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

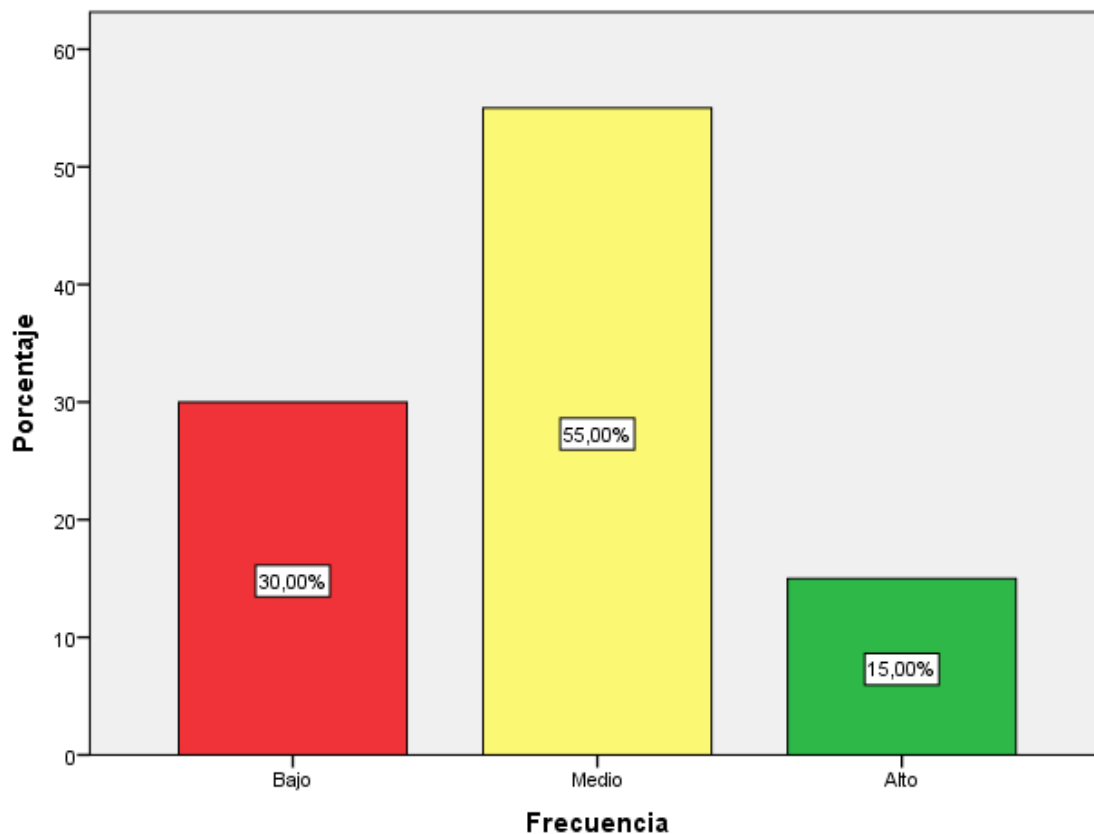


Figura 6. Análisis descriptivo dimensión: Relaciones interpersonales

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 6, respecto a la dimensión relaciones interpersonales, que el 55,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 30,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 15,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 13

Análisis descriptivo dimensión: Procesos de comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Medio	9	45,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

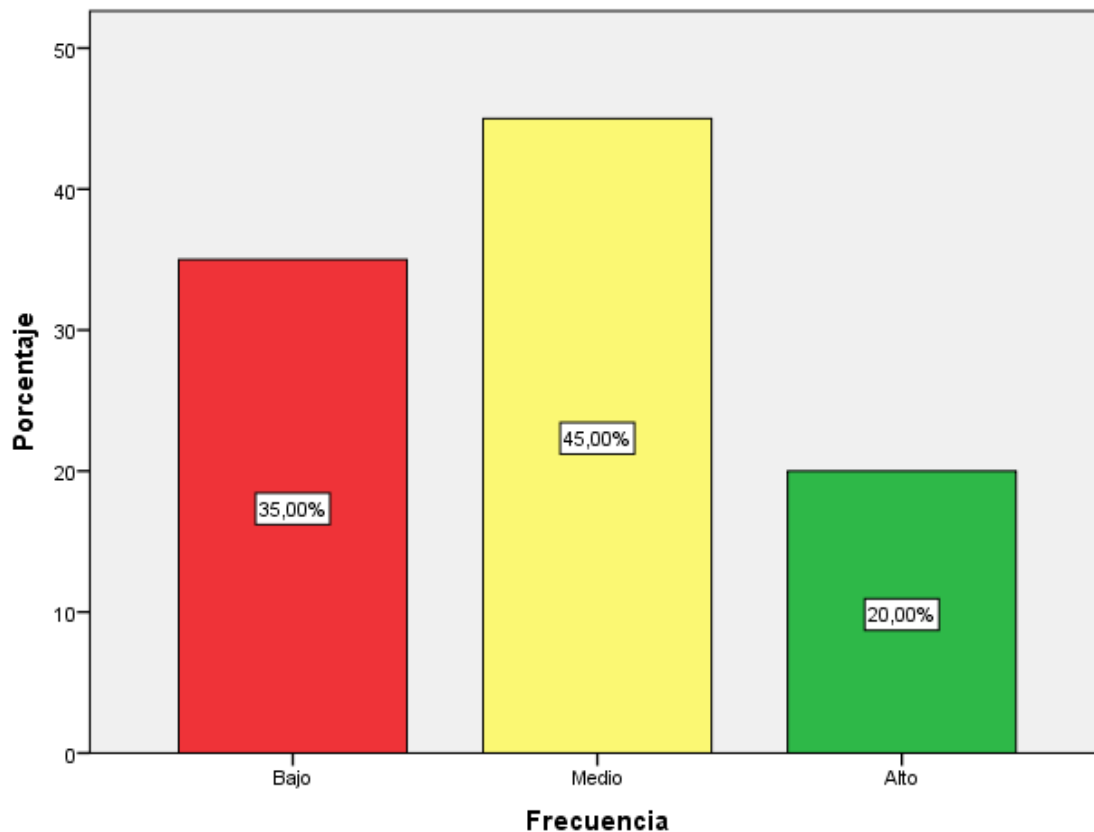


Figura 7. Análisis descriptivo dimensión: Procesos de comunicación

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 7, respecto a la dimensión procesos de comunicación, que el 45,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 35,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 14

Análisis descriptivo dimensión: Procesos de planificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	9	45,0
Alto	5	25,0
Total	20	100,0

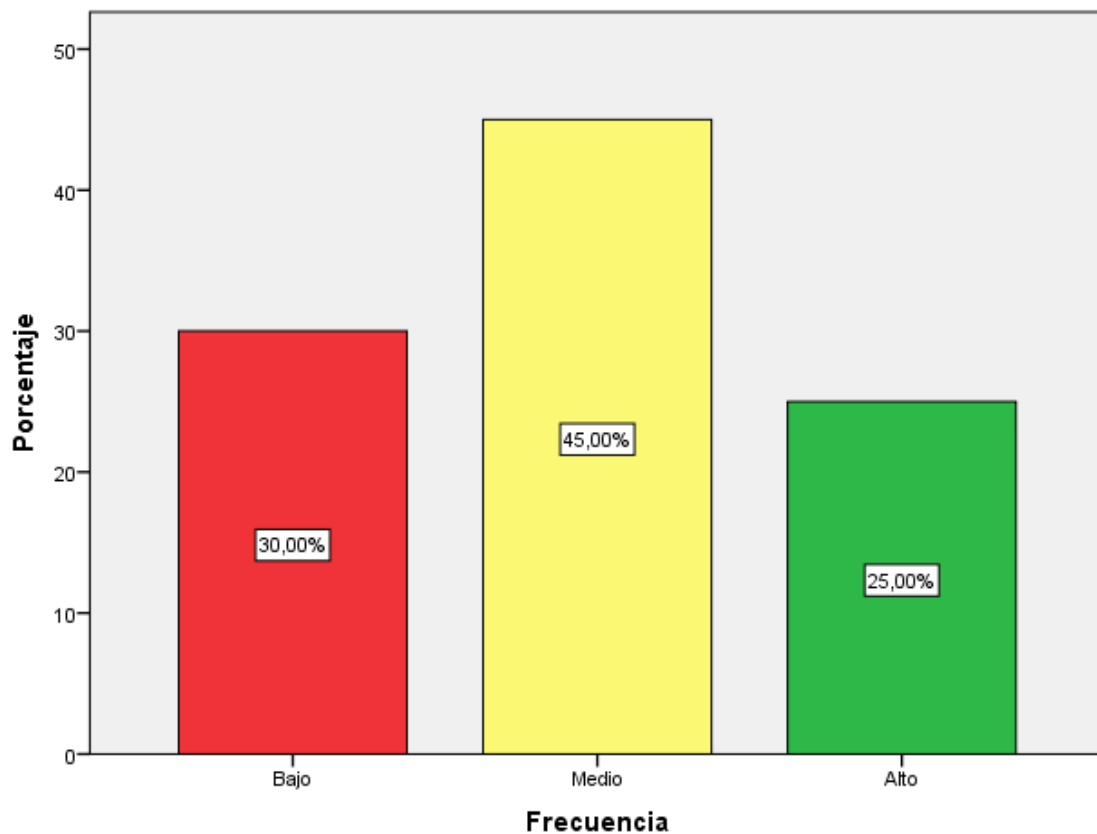


Figura 8. Análisis descriptivo dimensión: Procesos de planificación

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 8, respecto a la dimensión procesos de planificación, que el 45,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 30,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 25,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

4.3.2. Descriptivas de las cinco dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 15

Análisis descriptivo dimensión: Condiciones de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	10	50,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

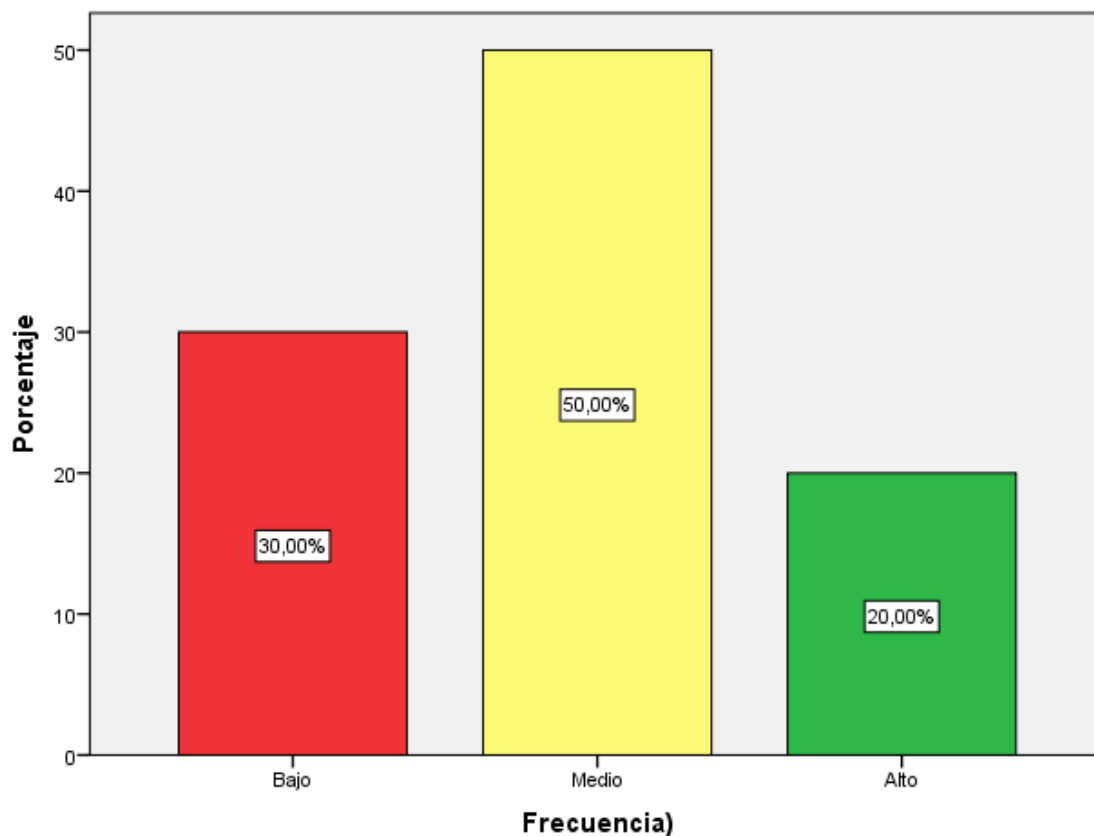


Figura 9. Análisis descriptivo dimensión: Condiciones de trabajo

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 9, respecto a la dimensión condiciones de trabajo, que el 50,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 30,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 16

Análisis descriptivo dimensión: Esfuerzo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	35,0
Medio	9	45,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

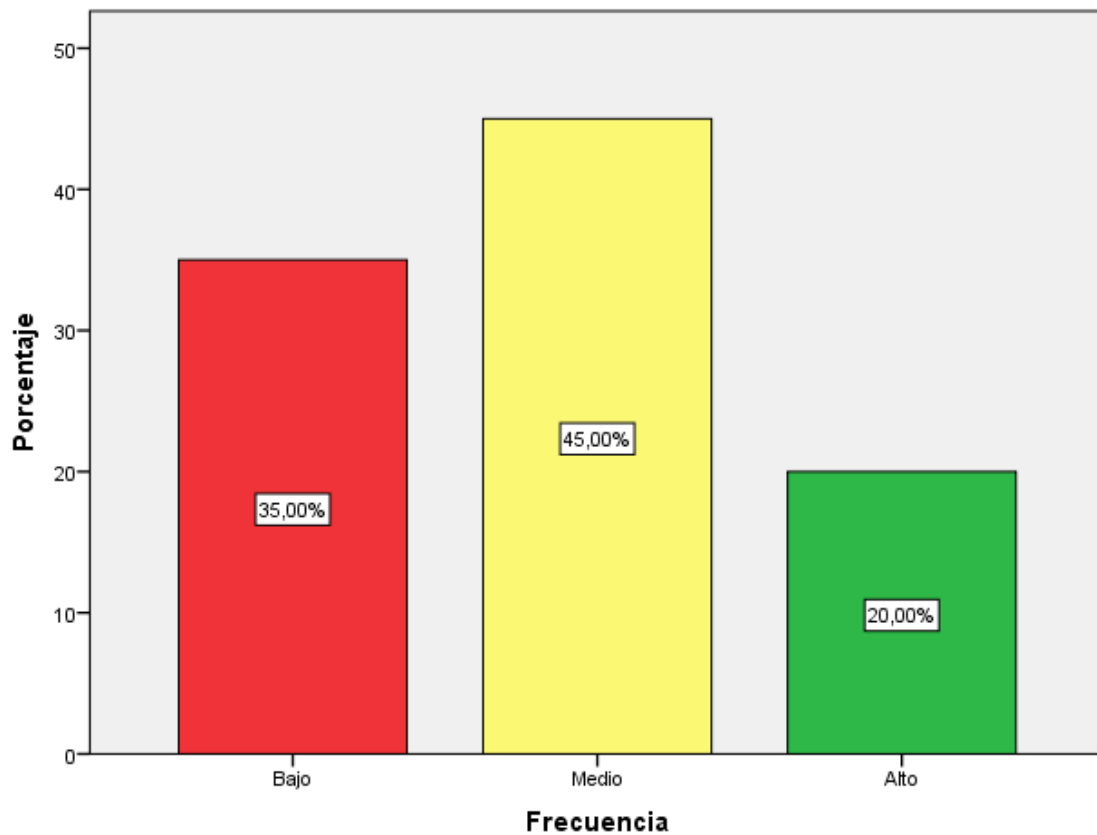


Figura 10. Análisis descriptivo dimensión: Esfuerzo

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 10, respecto a la dimensión esfuerzo, que el 45,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 35,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 17

Análisis descriptivo dimensión: Retroalimentación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	11	55,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

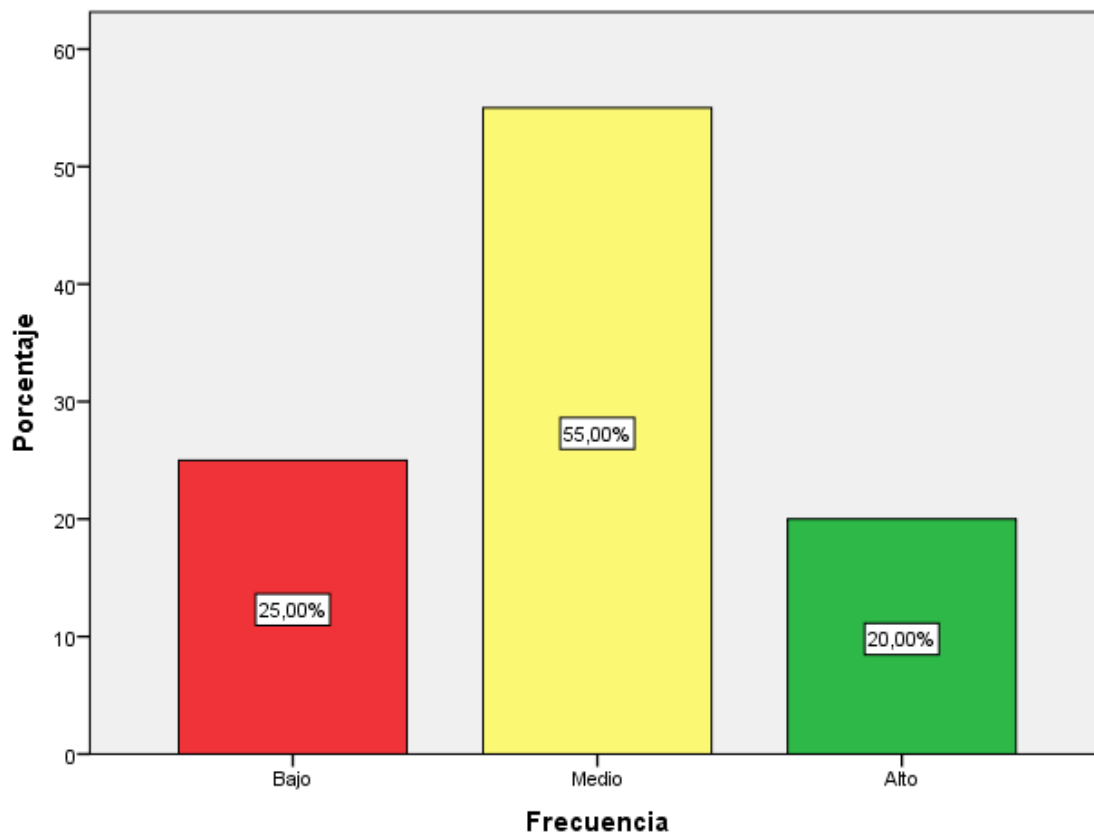


Figura 11. Análisis descriptivo dimensión: Retroalimentación

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 11, respecto a la dimensión retroalimentación, que el 55,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 25,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 18

Análisis descriptivo dimensión: Compañerismo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	25,0
Medio	11	55,0
Alto	4	20,0
Total	20	100,0

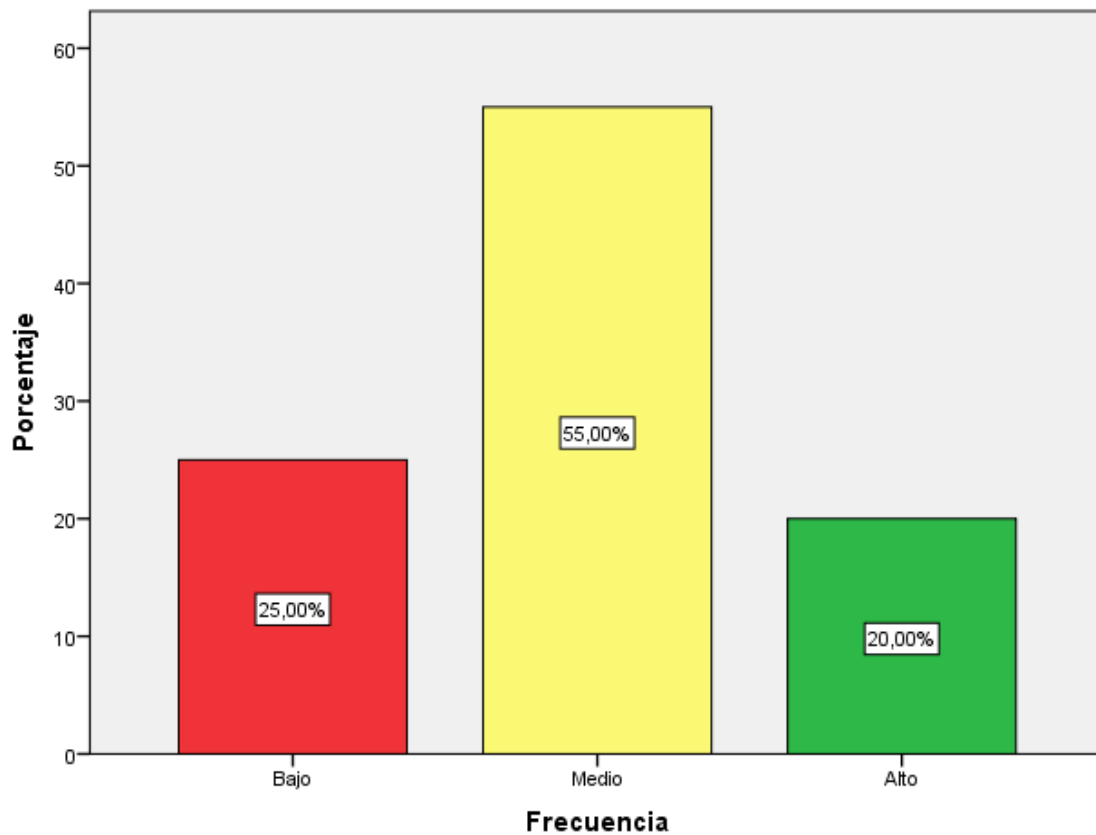


Figura 12. Análisis descriptivo dimensión: Compañerismo

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 12, respecto a la dimensión compañerismo, que el 55,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 25,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 20,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

Tabla 19

Análisis descriptivo dimensión: Autonomía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	30,0
Medio	11	55,0
Alto	3	15,0
Total	20	100,0

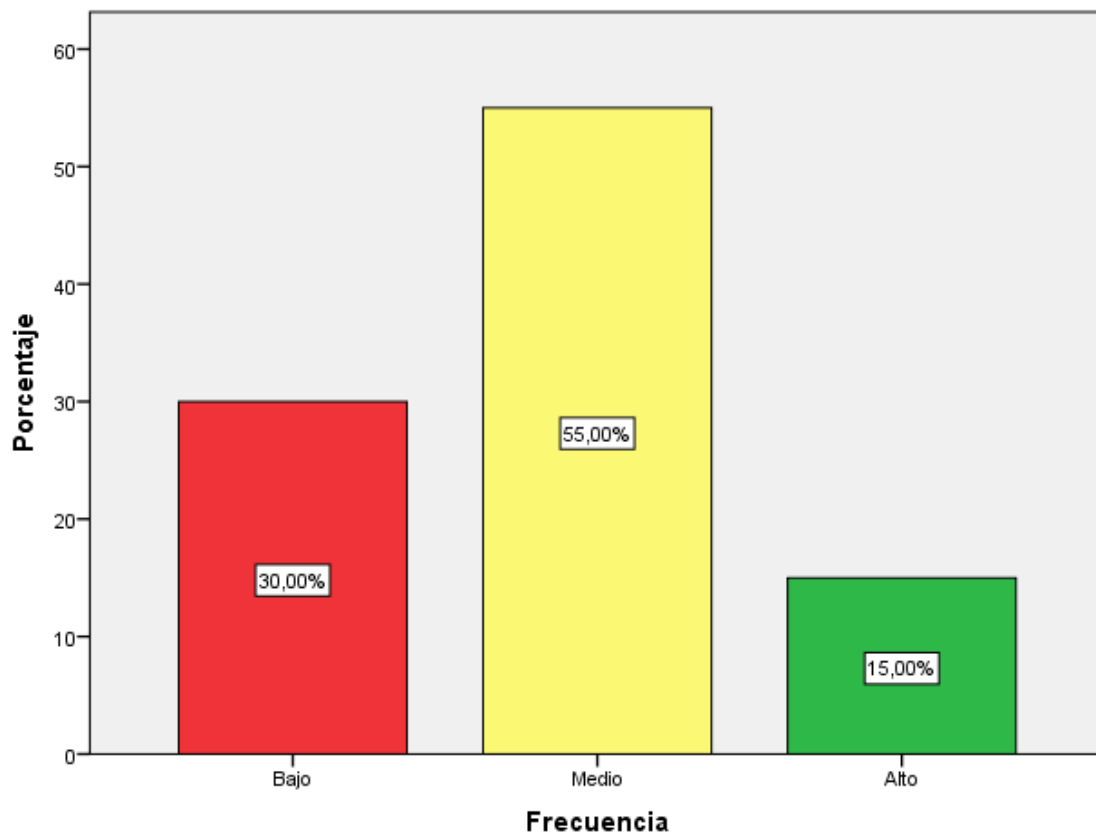


Figura 13. Análisis descriptivo dimensión: Autonomía

Interpretación: Se puede apreciar en la figura 13, respecto a la dimensión autonomía, que el 55,00% de colaboradores la considera en un nivel medio, el 30,00% de los colaboradores la considera en un nivel bajo, y el 15,00% de los colaboradores la considera en un nivel alto.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 20

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Comportamiento Organizacional	Bajo	5 25,0%	0 0,0%	0 0,0%	5 25,0%
	Medio	1 5,0%	10 50,0%	0 0,0%	11 55,0%
	Alto	0 0,0%	0 0,0%	4 20,0%	4 20,0%
Total		6 30,0%	10 50,0%	4 20,0%	20 100,0%

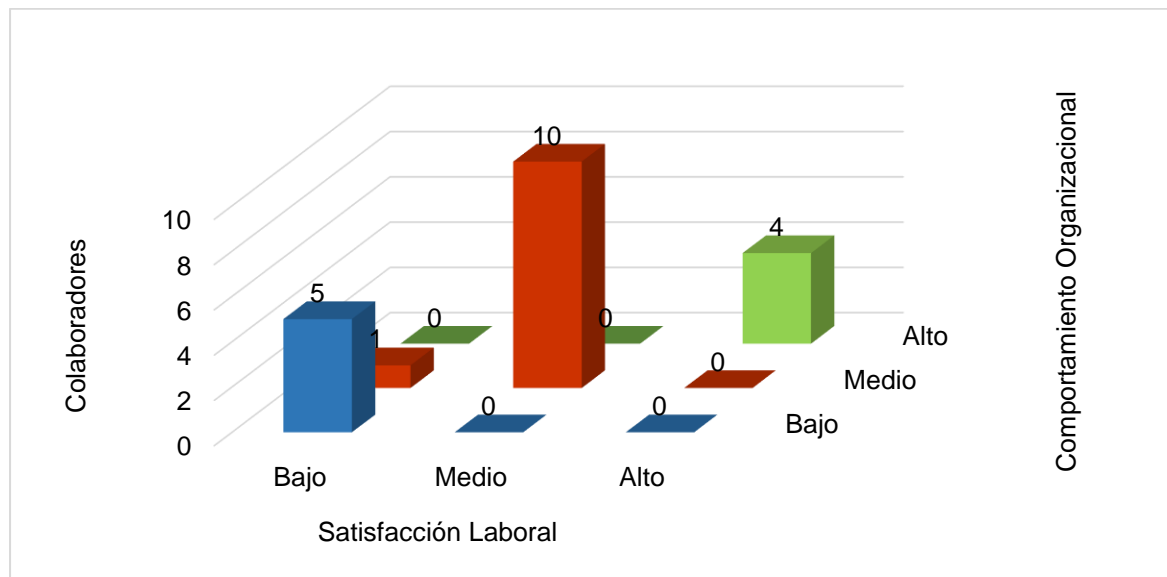


Figura 14. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

La tabla 20 y figura 14 muestran la descripción referente a las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral, donde se observa que 6 de los encuestados perciben baja la relación entre dichas variables. Así mismo, 10 encuestados refieren que esta relación es media, mientras que 4 encuestados afirman que esta relación es alta; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable satisfacción laboral no difiere una distribución normal.

Ha: La variable satisfacción laboral difiere una distribución normal.

Tabla 21
Prueba de normalidad de la variable para una muestra

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Comportamiento	Satisfacción
		Organizacional	Laboral
	N	20	20
Parámetros normales ^{a,b}	Media	153.20	168.80
	Desviación estándar	32.688	34.286
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.156	.210
	Positivo	.091	.099
	Negativo	-.156	-.210
	Estadístico de prueba	.156	.210
	Sig. asintótica (bilateral)	.200 ^{c,d}	.000 ^c

Nota: a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

La tabla 21 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se observa que la mayoría de los puntajes de estas variables se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .005$); dicho resultado permite determinar el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.

Ho: No existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.

Tabla 22
Correlación entre comportamiento organizacional y satisfacción laboral

			Comportamiento Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,976**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,976**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

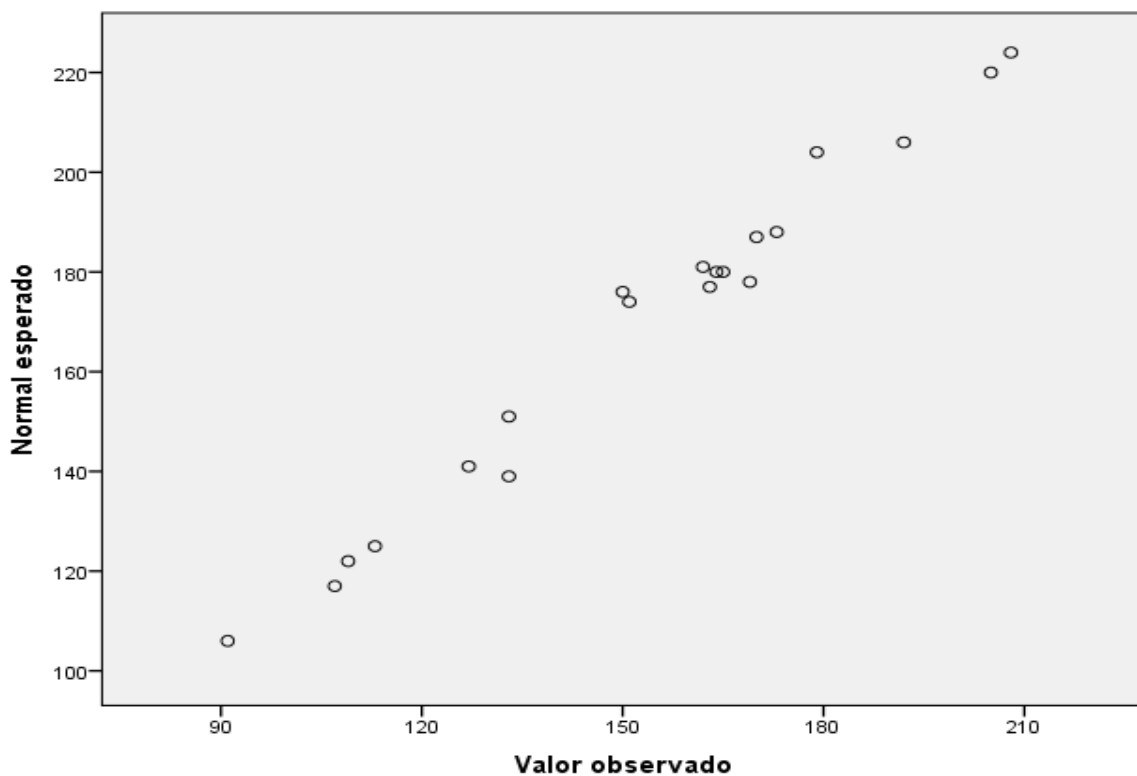


Figura 15. Gráfica de dispersión de correlación entre variables.

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, un Rho de Spearman que asciende a 0,976, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo que se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda.

Contrastación de hipótesis específicas

H1: Existe relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Ho: No existe relación significativa entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Tabla 23

Correlación entre control organizacional y satisfacción laboral

		Control Organizacional	Satisfacción Laboral
Control Organizacional	Coeficiente de correlación	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control organizacional y la variable satisfacción laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,868, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión control organizacional y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda – San Borja.

H2: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldo Conco.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldo Conco.

Tabla 24

Correlación entre motivación y satisfacción laboral

		Motivación	Satisfacción Laboral
Motivación	Coefficiente de correlación	1	,921**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,921**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,921, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda – San Borja.

H3: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Tabla 25

Correlación entre relaciones interpersonales y satisfacción laboral

		Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral
Relaciones Interpersonales	Coeficiente de correlación	1	,975**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,975**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,975, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda – San Borja.

H4: Existe relación significativa entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Ho: No existe relación significativa entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Tabla 26

Correlación entre procesos de comunicación y satisfacción laboral

		Procesos de Comunicación	Satisfacción Laboral
Procesos de Comunicación	Coeficiente de correlación	1	,916**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,916**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 26, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión procesos de comunicación y la variable satisfacción laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,916, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión procesos de comunicación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda – San Borja.

H5: Existe relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Ho: No existe relación significativa entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.

Tabla 27

Correlación entre procesos de planificación y satisfacción laboral

		Procesos de Planificación	Satisfacción Laboral
Procesos de Planificación	Coefficiente de correlación	1	,868**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,868**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 27, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión procesos de planificación y la variable satisfacción laboral, una Rho de Spearman que asciende a 0,868, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre dicha dimensión y la variable, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión procesos de planificación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda – San Borja.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Las pruebas de confiabilidad realizadas a los instrumentos, determinaron que tuvieron un alto nivel de confiabilidad, respecto a la fiabilidad del instrumento de la variable comportamiento organizacional, se obtuvo un valor del alfa de Cronbach igual a 0.976, mientras que, respecto a la fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral se obtuvo un valor del valor alfa de Cronbach igual a 0.978, mayor a 0.75, lo que indica que el instrumento en ambos casos es confiable y por lo tanto permite seguir con la investigación.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alterna general que nos indica que existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación guarda relación respecto al objetivo en la tesis de Bruzual (2016) “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management”, cuyo objetivo es conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management, y que concluye que el grado de clima organizacional percibido por los empleados tiene una influencia lineal positiva y moderada en el grado de satisfacción laboral en los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Por lo cual se puede afirmar que, cuanto mejor sea el grado de clima organizacional, mayor o mejor será el grado de satisfacción laboral percibido por los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management. Esto queda demostrado también con los resultados de la presente investigación ya que el coeficiente de correlación R de Pearson que tiene el valor de 0.790 con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, lo que nos posibilita afirmar que existe relación significativa entre el grado de clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios Reliability and Risk Management.

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación, respecto a la dimensión control organizacional, guarda relación respecto a lo que sostiene Peñarreta (2014) en su tesis titulada: “La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja”, cuyo objetivo es determinar el grado de influencia de los distintos estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja, y que concluye que de acuerdo a las características y responsabilidades de los directores y jefes departamentales del GAD municipal de Loja, se puede concluir que estas corresponden a funciones de un administrador, puesto que sus responsabilidades son delegadas bajo un principio de autoridad formal y jerarquía. A nivel organizacional es posible que estas características limiten la capacidad de la organización a responder a las demandas locales, con relación a dinámicas nuevas, y se remiten a gestionar trámites, sin una mirada de relación con el cliente. Esto queda demostrado también con los resultados de la presente investigación ya que el coeficiente de correlación R de Pearson que tiene el valor de 0.802 con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, lo que nos posibilita afirmar que la influencia de los estilos de liderazgo incide positivamente en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD municipal de Loja.

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación, respecto a la dimensión relaciones interpersonales, guarda relación respecto a lo que sostiene Zanz (2017) en su tesis titulada: “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, cuyo objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016, y que concluye que los trabajadores docentes y administrativos de la facultad consideran que el mejoramiento del clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral, y las relaciones interpersonales, les hace sentirse bien en el trabajo, por lo que consideran que se debe cultivar. Esto queda demostrado también con los resultados de la presente investigación ya que el coeficiente de correlación R de Pearson que tiene el valor de 0.834

con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, lo que nos posibilita afirmar que el clima organizacional incide positivamente en el desempeño laboral de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.

Los resultados que se han obtenido en la presente investigación, respecto a la dimensión procesos de planificación, guarda relación respecto a lo que sostiene Polanco (2014) en su tesis titulada: “El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad San Pedro de Sula, Cortés”, cuyo objetivo es describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, y que concluye que los elementos del clima organizacional quedan evidenciados por la presencia de instrumentos estratégicos de planificación, como la planificación estratégica, que rompe con los procesos de improvisación y juicios arriesgados alejados de la prospectiva, de esta forma la planificación es un elemento importante en una institución. Esto queda demostrado también con los resultados de la presente investigación ya que el coeficiente de correlación R de Pearson que tiene el valor de 0.796 con una significancia de $p=0.000 < 0.05$, lo que nos posibilita afirmar que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad San Pedro de Sula, Cortés.

5.2. Conclusiones

Con un coeficiente de correlación entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,976 y un $p=0,000$ menor al nivel $\alpha=0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre las variables comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.Ltda.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión control organizacional y la variable satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,868 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre la

dimensión control organizacional y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda – San Borja.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,921 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda – San Borja.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,975 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda – San Borja.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión procesos de comunicación y la variable satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,916 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre la dimensión procesos de comunicación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda – San Borja.

Con un coeficiente de correlación entre la dimensión procesos de planificación y la variable satisfacción laboral, Rho de Spearman = 0,868 y $p=0,000$ menor al nivel $\alpha =0,05$ se concluye: Existe una correlación considerable alta entre la dimensión procesos de planificación y la variable satisfacción laboral en la empresa Toldos Conco S.R.L.tda – San Borja.

5.3 Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual pide determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja, se recomienda mejorar el ambiente de trabajo y establecer objetivos que los motive a ser parte del proceso de la organización, así también que en un futuro se analice los estatus

salariales acorde a sus funciones, lo cual se correlaciona con el constante deseo humano de superación que visualice una expectativa jerárquica en la estructura organizacional.

Asimismo las autoridades, responsables de área y trabajadores de la empresa deben contribuir al mejoramiento del comportamiento organizacional, en busca de incidir de manera positiva en la satisfacción laboral de los mismos.

En relación al primer objetivo específico, se requirió determinar la relación entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco, por lo tanto se recomienda implementar beneficios sociales para que se conviertan en una estrategia organizacional, que permita satisfacer las expectativas de los colaboradores y lograr una conducta positiva hacia la institución.

En relación al segundo objetivo específico, se requirió determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco, por lo tanto se recomienda no solo brindar incentivos monetarios, sino proveer al personal charlas o capacitaciones de forma más constante sobre temas como el desarrollo personal y profesional, que ayuden a que ellos estén motivados y así se favorezca su desempeño y así mismo realicen sus actividades con más entusiasmo. Así se puede usar esta herramienta para poder fortalecer la motivación y obtener beneficios para la satisfacción laboral de los colaboradores y para la misma empresa.

En relación al tercer objetivo específico, se requirió determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco, por lo tanto se recomienda cultivar las buenas relaciones interpersonales, propiciando el respeto mutuo entre compañeros de trabajo, para de esta manera fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.

En relación al cuarto objetivo específico, se requirió determinar la relación entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco, por lo tanto se recomienda establecer un control y seguimiento en el manejo de la comunicación con claridad, coherencia y precisión de la información, asimismo que genere empatía, a través de canales personales, canales masivos y técnicas de escucha activa, que reducirán los conflictos dentro de la organización.

En relación al quinto objetivo específico, se requirió determinar la relación entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco, por lo tanto se recomienda fortalecer la comunicación permanente, utilizando los canales adecuados, para lograr que la información contribuya a la toma de decisiones de manera acertada.

REFERENCIAS

- Alfaro, R. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias* (8ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque, Perú: Escuela de Economía – USAT.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Barón, H. y Gremberg, J. (1990). *Psicología industrial y organizacional*. México: El Manual Moderno.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia, Bogotá: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2006). *Educación emocional y competencias básicas para la vida* (6ª ed.). Artá, España: Wolters Kluwer Educación.
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability and Risk Management* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Jj217VOR9BMJ:dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/133+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Crozier, M. y Friedberg, E. (1990). *El actor y el sistema*. México: Alianza Editorial Mexicana.
- Fernández, R. (1980). *Psicodiagnóstico. Concepto y metodología*. Madrid, España: Cincel-Kapelusz.
- Finetti, M. (2015). *Marketing estratégico*. Lima, Perú: Mc Graw Hill Interamericana.
- García, V. (1993). *Introducción general a una pedagogía de la persona*. Madrid, España: Ediciones Rialp.
- Gestión. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545/>
- Greller, M. y Herold, P. (2008). *Sources of feedback: A preliminary investigation. Organizational behavior and human performance*.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional, gestión de personas y organizaciones* (9ª ed.). Madrid, España: Cengage Learning.
- Hernández, M. y Prieto, C. (2002). *Motivación animal y humana*. Ciudad de México, México: El Manual Moderno.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill Interamericana.

- Ivancevich, R., Konopaske, M. y Matteson, J. (2006). *Comportamiento organizacional* (7ª ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill Interamericana.
- Jackson, S., Hellriegel, D. y Slocum, J. (2011). *Pensamiento sistémico: Holismo creativo para gerentes*. Londres, Reino Unido: Universidad de Hull.
- Likert, R. (1975). *La organización humana*. São Paulo, Brasil: Atlas.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Clima organizacional*. México: Pearson Educación.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Millán, J. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/822>
- Muchinsky, P. y Iaffaldano, M. (2007). *Psicología aplicada al trabajo* (6ª ed.). México: Cengage Learning Latinoamérica.
- Peñarreta, C. (2014). *La influencia de los estilos de liderazgo en los niveles de satisfacción laboral de los empleados del GAD Municipal de Loja* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/3872>
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano* (3ª ed.). Lima, Perú: Autores Nacionales.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto tecnológico de administración de empresas (INTAE) de la ciudad San Pedro de Sula, Cortés* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-los-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>

- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014>
- Ramírez, T. (2010). *Cómo hacer un proyecto de investigación* (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Panapo.
- Reeve, J. (2015). *Motivación y emoción* (5ª ed.). Madrid, España: McGraw Hill Interamericana.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (15ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). México: Pearson Educación.
- Salazar, B. (2014). *Estilos de supervisión y satisfacción laboral de un grupo de promotores de tarjetas de crédito de una institución bancaria de la ciudad de Guatemala* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Salazar-Brenda.pdf>
- Santrock, J. (2011). *Psicología de la educación* (4ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). México: Limusa Noriega.
- Vargas, L. (2015). *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/92>
- Vilca, R. (2016). *Clima organizacional, el estrés y la satisfacción laboral de los colaboradores en la agencia 2 Juliaca del Banco de la Nación período 2015*

(Tesis de pregrado). Recuperado de
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2981>

Zanz, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

Anexo 01. Informe de software antiplagio


feedback studio | PRIMER AVANCE ANGEL | /0 | 12 de 53

Resumen de coincidencias X

10 %

1 repositorio.eiposgrado... 5% >
Fuente de Internet

2 repositorio.unajma.edu... 5% >
Fuente de Internet

**Autónoma**
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROYECTO DE TESIS

“COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA DE ADMINISTRACIÓN DE EVENTOS
TOLDOS CONCO – SAN BORJA”

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

ÁNGEL GABRIEL MELÉNDEZ VILLANUEVA

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

Página: 1 de 96 | Número de palabras: 16056 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Anexo 02. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

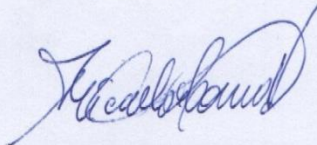
TOLDOS CONCO SRL
SERVICIOS PARA FIESTAS Y EVENTOS

Lima, 06 de Julio del 2018

Estimados y distinguidos señores:

Nos place extenderles un cordial saludo, en ocasión de acreditar que el estudiante de término de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú, el señor Ángel Gabriel Meléndez Villanueva ha tenido el permiso para realizar la Tesis en nuestra empresa Toldos Conco S.R.Ltda y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera, sobre el tema de investigación relacionado a "Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco", cuyo estudio contribuirá e impactará en la organización positivamente.

Atentamente,



Ricardo Conco Villanueva

Gerente General

TOLDOS CONCO S.R.Ltda

RICARDO CONCO VILLANUEVA
Gerente General

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Edad: _____

Sexo: _____

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes a el Comportamiento Organizacional en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

N°	ÍTEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5
	Control Organizacional					
1	Participa conjuntamente para definir objetivos.	1	2	3	4	5
2	Coopera en la realización de tareas asignadas.	1	2	3	4	5
3	Recibe el apoyo necesario por parte de su superior.	1	2	3	4	5
4	Su relación con su jefe de área es buena.	1	2	3	4	5
5	El trato por parte de las autoridades es el adecuado.	1	2	3	4	5
6	Cumple con la relación de objetivos.	1	2	3	4	5
7	Tiene claro los objetivos a cumplir.	1	2	3	4	5
8	Siente que su labor lo ayuda a desarrollarse como persona.	1	2	3	4	5
	Motivación					

9	Se siente capacitado a cumplir con las labores establecidas.	1	2	3	4	5
10	Sus logros son reconocidos por la empresa.	1	2	3	4	5
11	Siente que su remuneración está relacionada con la labor que realiza.	1	2	3	4	5
12	Siente que los incentivos reconocen su desempeño.	1	2	3	4	5
13	Se estimula su desempeño dentro de la empresa.	1	2	3	4	5
14	Se siente un factor clave en la organización.	1	2	3	4	5
15	Se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Se muestra entusiasmado por nuevas metas.	1	2	3	4	5
	Relaciones Interpersonales					
17	Se siente comprometido con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
18	El trato de jefe a trabajador es el adecuado.	1	2	3	4	5
19	Brinda información del trabajo y sus actividades.	1	2	3	4	5
20	Asiste con puntualidad a trabajar.	1	2	3	4	5
21	Cumple con sus horas reglamentarias de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Cumple con todas sus labores en las horas establecidas.	1	2	3	4	5
23	Se siente comprometido con la empresa.	1	2	3	4	5
24	Sustenta planes para el trabajo o actividades.	1	2	3	4	5
25	Se siente estable en la empresa.	1	2	3	4	5
	Procesos de Comunicación					
26	Se realizan encuentros de confraternidad para unificar al equipo.	1	2	3	4	5
27	Hay compañerismo y compromiso.	1	2	3	4	5
28	La comunicación entre los trabajadores es óptima.	1	2	3	4	5
29	Escucha con atención las órdenes dadas por su jefe.	1	2	3	4	5
30	Su líder escucha y recibe las propuestas e informaciones que usted le brinda.	1	2	3	4	5
31	Los aportes entre compañeros son brindados y recibidos mutuamente.	1	2	3	4	5
32	Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo.	1	2	3	4	5
33	Toma en cuenta las ideas y sugerencias de sus compañeros.	1	2	3	4	5
34	Sus ideas y sugerencias son bien recibidas por sus compañeros.	1	2	3	4	5

Procesos de Planificación						
35	Existen capacitaciones que permiten su crecimiento como miembro de la organización.	1	2	3	4	5
36	Está familiarizado con la planificación de la empresa.	1	2	3	4	5
37	La empresa tiene objetivos planificados.	1	2	3	4	5
38	Existe un registro de las actividades a realizar.	1	2	3	4	5
39	Tiene un conocimiento profundo de la empresa y su información.	1	2	3	4	5
40	Conoce de los tratados de la empresa y de sus distribuidores.	1	2	3	4	5
41	Existe competencia en el área en el que se ubica la empresa.	1	2	3	4	5
42	Existe una buena imagen de la empresa entre los clientes y público en general.	1	2	3	4	5

INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

Edad: _____

Sexo: _____

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes a la Satisfacción Laboral en tu trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Parcialmente de acuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	Puntajes				
		1	2	3	4	5

Condiciones de Trabajo						
1	El clima entre los trabajadores es positivo.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones son las adecuadas.	1	2	3	4	5
3	La comunicación entre todos se basa en el respeto.	1	2	3	4	5
4	El mobiliario es el óptimo para las actividades necesarias.	1	2	3	4	5
5	El mobiliario está en buen estado.	1	2	3	4	5
6	Las herramientas son utilizadas adecuadamente.	1	2	3	4	5
7	La empresa cumple en asegurar a sus trabajadores.	1	2	3	4	5
8	Tiene conocimiento de la existencia del SCTR.	1	2	3	4	5
9	Se le brinda un seguro que los salvaguarde de emergencias.	1	2	3	4	5
Esfuerzo		Puntajes				
10	Se siente identificado con la empresa.	1	2	3	4	5
11	Las metas a cumplir son claras.	1	2	3	4	5
12	Cumple con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
13	Cuenta con disposición a trabajar.	1	2	3	4	5
14	Su trabajo es útil para la empresa.	1	2	3	4	5
15	Se desempeña satisfactoriamente en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Se siente orgulloso/a de pertenecer a esta empresa.	1	2	3	4	5
17	Se siente implicado a su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
18	Siente satisfacción con las labores realizadas.	1	2	3	4	5
Retroalimentación		Puntajes				
19	Las actividades que realiza permiten su desarrollo personal.	1	2	3	4	5
20	Cumplir con las actividades laborales resulta para usted estimulante.	1	2	3	4	5
21	Se siente comprometido con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
22	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	1	2	3	4	5
23	La información fluye adecuadamente en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
24	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
25	Recibe críticas constructivas de parte de su jefe de área.	1	2	3	4	5
26	Recibe propuestas para realizar mejor su labor.	1	2	3	4	5
27	Existe empatía con su jefe y compañeros.	1	2	3	4	5

Compañerismo		Puntajes				
28	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	1	2	3	4	5
29	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	1	2	3	4	5
30	Es responsable con los trabajos realizados en equipo.	1	2	3	4	5
31	Existe una relación armoniosa en el ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
32	Existe el respeto entre los compañeros.	1	2	3	4	5
33	Existe la solidaridad con sus compañeros en su área de trabajo.	1	2	3	4	5
34	Existe optimismo en el grupo de trabajo.	1	2	3	4	5
35	Comparten sus conocimientos mutuamente.	1	2	3	4	5
36	Practica el respeto por sus compañeros y tiene valores como persona.	1	2	3	4	5
Autonomía		Puntajes				
37	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	1	2	3	4	5
38	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	1	2	3	4	5
39	Afronta y supera los obstáculos.	1	2	3	4	5
40	Cumple con sus tareas de la mejor manera posible.	1	2	3	4	5
41	Cumplir con las tareas diarias es para usted algo primordial.	1	2	3	4	5
42	Existe una buena administración de los recursos.	1	2	3	4	5
43	Promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	1	2	3	4	5
44	Siente confianza en las labores que realiza.	1	2	3	4	5
45	Se siente comprometido con su trabajo.	1	2	3	4	5

Anexo 04. Base de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
1	3	5	1	1	3	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	4	2	3	1	1	2	2	3	
2	5	5	3	3	4	5	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	
3	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	1	5	4	4	4	5	4	1	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	5	
4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	
5	3	4	3	3	3	4	3	2	2	2	1	3	3	4	3	1	2	1	3	3	4	4	3	4	1	1	4	3	4	
6	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	3	2	5	4	5	2	1	1	4	5	
7	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	5	2	4	4	3	3	2	4	
8	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
9	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	
10	3	5	2	3	2	5	1	4	1	1	1	1	3	4	2	1	1	1	1	3	4	5	1	4	2	4	4	1	4	
11	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	1	2	2	2	2	1	2	
12	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	5	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
14	5	5	5	3	4	4	5	3	3	3	2	5	3	5	5	5	3	2	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	
15	4	5	3	5	5	5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	
16	4	5	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	3	4	3	5	4	
17	2	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	
18	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	

N°	P59	P60	P61	P62	P63	P64	P65	P66	P67	P68	P69	P70	P71	P72	P73	P74	P75	P76	P77	P78	P79	P80	P81	P82	P83	P84	P85	P86	P87
1	4	2	2	2	3	4	2	3	1	1	2	5	1	1	3	5	2	2	2	2	3	4	2	2	2	1	1	1	2
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	4	3	2	1	2	4	3	4	1	1	4	4	3	3	3	4	3	2	2	1	2	4	3	3	2	2	2	1	3
6	5	4	3	2	2	5	4	5	2	1	1	4	4	3	3	5	4	3	3	2	2	5	4	4	3	3	3	3	4
7	5	2	4	4	4	5	2	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	1	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
9	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
10	5	1	1	1	1	5	1	4	2	4	4	5	2	3	2	5	1	4	1	1	1	5	1	1	4	1	1	1	1
11	4	1	5	5	4	4	1	2	2	2	2	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	1	5	4	4	4	3	4
12	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	2	5
15	5	3	3	3	3	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	2	3
16	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5

Anexo 05. Ficha de validación de los instrumentos

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

ITALO ORIHUELO OM

DNI: 21087592

Especialidad del validador: Temático

Metodológico

Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

ITALO ORIHUELO OM

DNI: 21087592

Especialidad del validador: Temático

Metodológico

Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DR. MARCELO QUISPE LUIS

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación del

instrumento 1

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

DR. MARCELO QUISPE LUIS ABERDO

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

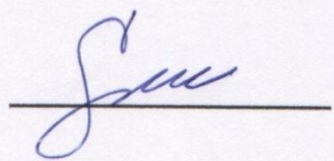
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:
...VASQUEZ RUIZ SEGUNDA ZULUETA...

DNI: 17858981

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Validación del

instrumento HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:
...VASQUEZ RUIZ SEGUNDA ZULUETA...

DNI: 17858981

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Anexo 06. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo se relacionan las condiciones de trabajo y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el esfuerzo y el comportamiento</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Analizar la relación entre las condiciones de trabajo y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p> <p>Identificar la relación entre el</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Ha: No existen relaciones significativas entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco – San Borja.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: No existen relaciones significativas entre el control organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p> <p>H2: No existen relaciones significativas entre la motivación y la</p>	Variable 1: Comportamiento Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Control organizacional	Organización Estilos de Autoridad Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Escala Likert	Baja 91 – 128.68
			Motivación	Fuerzas motivacionales Recompensa Seguridad		Moderada 128.69 – 177.72
			Relaciones Interpersonales	Actitudes positivas Actitudes Compromiso organizacional		Alta 177.73 - 208
Procesos de comunicación	Habilidades comunicativas Apertura de escucha Comunicación organizacional					
Procesos de planificación	Gestión administrativa Análisis interno Análisis externo					

<p>organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco? ¿Cómo se relaciona la retroalimentación y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?</p> <p>¿Cómo influye el compañerismo en el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la autonomía y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco?</p>	<p>esfuerzo y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	<p>satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldo Conco.</p>	Variable 2: Satisfacción Laboral			
	<p>Analizar la relación entre la retroalimentación y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	<p>H3: No existen relaciones significativas entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
	<p>Identificar cómo influye el compañerismo en el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	<p>H4: No existen relaciones significativas entre los procesos de comunicación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	Condiciones de trabajo	<p>Ambiente laboral Instalaciones adecuadas Seguros</p>	Escala Likert	<p>Baja 106 – 143.09</p>
	<p>Analizar la relación entre la autonomía y el comportamiento organizacional en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	<p>H5: No existen relaciones significativas entre los procesos de planificación y la satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco.</p>	Esfuerzo	<p>Metas por cumplir Desempeño Involucramiento</p>		<p>Moderada 143.10 – 194.51</p>
			Retroalimentación	<p>Aptitudes Información clara Feedback</p>		<p>Alta 194.52 – 224</p>
		Compañerismo	<p>Metas grupales Clima laboral Empatía</p>			
		Autonomía	<p>Entorno de trabajo Responsabilidad Compromiso</p>			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Es de tipo no experimental transversal</p> <p>Diseño: Investigación descriptiva correlacional por las características de las variables y por la naturaleza del estudio</p> <p>Método: Método cuantitativo Método analítico Método científico</p>	<p>Población: La población está conformada los 15 trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra Censal</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está conformada por los 20 trabajadores de la empresa de administración de eventos Toldos Conco</p>	<p>Variable 1: Comportamiento Organizacional</p> <p>Técnicas: Técnica de Observación Técnica de análisis</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ángel Gabriel Meléndez Villanueva Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Individual y Colectiva.</p> <hr/> <p>Variable2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: Técnica de Observación Técnica de análisis</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Ángel Gabriel Meléndez Villanueva Año: 2018 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: Individual y Colectiva.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Prueba de normalidad: Kolmogorov-Smirnov Coeficiente de correlación de Pearson Coeficiente de correlación r de Spearman Alfa de Cronbach</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Media aritmética Desviación estándar Mediana</p>