



Universidad
Norbert Wiener

Facultad de Ingeniería y Negocios

**El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en
una empresa de outsourcing contable, Lima 2022**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Negocios Internacionales**

Autor: Diaz Salas, María Isabel

Código orcid: 0000-0002-5245-689X

**Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y
Dirección de Empresas**

Autor: Diaz Figueroa, Yenifer Katuska

Código orcid: 0000-0002-8130-3956

Asesor: Dr. Flores Zafra, David

Código orcid: 0000-0001-5846-325X

Línea de investigación general


Sociedad y transformación digital

Línea de investigación específica

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA – PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Yenifer Katuska Diaz Figueroa egresado de la Facultad de Ingeniería y negocios y Escuela Académica Profesional de Administración y Dirección de empresas / de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022” Asesorado por el docente: Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo (DNI 17917596, ORCID 0000-0003-0784-740X) tiene un índice de similitud de (19 (diecinueve) con código oid:14912:208653343 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

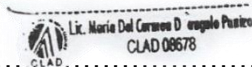
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de Yenifer Katuska Diaz Figueroa
 DNI:70921850.....




.....
 Firma: Maria Isabel Diaz Salas
 DNI: 70933947

.....
 Firma María del Carmen D’Angelo Panizo
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: ...17917596.....

Lima, 24 de...febrero de...2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Maria Isabel Diaz Salas egresado de la Facultad de Ingeniería y negocios y Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales / de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022” Asesorado por el docente: Mg. María del Carmen D’Angelo Panizo DNI 17917596 ORCID 0000-0003-0784-740X tiene un índice de similitud de 19 % (diecinueve) con código oid:14912:208653343 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma: Maria Isabel Diaz Salas
 DNI: 70933947



.....
 Firma de Yenifer|Katuska Diaz Figueroa
 DNI:70921850.....



.....
 Firma
 María del Carmen D’Angelo Panizo
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 17917596

Lima, 25 de febrero de 2023.

**El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en
una empresa de outsourcing contable, Lima 2022**

Asesor temático

Mg. María del Carmen (ORCID 0000-0003-0784-740X)

Asesor metodológico

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a nuestros padres Arturo y Janet, ya que ellos con su esfuerzo, dedicación y amor nos han guiado para llegar a cumplir una de nuestras metas; gracias por inculcarnos y fortalecer en nuestra persona el ejemplo de esfuerzo, responsabilidad y dedicación, de no dejarnos caer ante infortunios porque Dios está con nosotros siempre.

Agradecimiento

Reconocer a mi casa de estudio la universidad Norbert Wiener por ofrecer una educación de calidad. Asimismo, quisiera agradecer a los distinguidos investigadores Dr. Flores Zafra David y D'Angelo María del Carmen por sus consejos y motivación los cuales han contribuido con la culminación de nuestra tesis.

Índice general

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Teórica	17
1.4.2. Metodológica	18
1.4.3. Práctica	18
1.5. Limitaciones de la investigación	18
1.5.1. Temporal	18
1.5.2. Espacial	18
1.5.3. Recursos	19
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2 Bases teóricas	24
2.3 Formulación de hipótesis	34
2.3.1 Hipótesis general	34

2.3.2	Hipótesis específica	34
CAPITULO III: METODOLOGIA		35
3.1	Método de la investigación	35
3.2	Enfoque investigativo	35
3.3	Tipo de investigación	36
3.4	Diseño de la investigación	36
3.5	Población, muestra y muestreo	36
3.6	Variables y operacionalización	38
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7.1	Técnicas	39
3.7.2	Descripción	40
3.7.3	Validación	40
3.7.4	Confiabilidad	41
3.8	Procesamiento y análisis de datos	42
3.9	Aspectos éticos	42
CAPÍTULO II : PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		44
4.1	Resultados	44
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	44
4.1.2.	Prueba de hipótesis	57
4.1.3.	Discusión de resultados	65
CAPÍTULO III : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		72
5.1.	Conclusiones	72
5.2.	Recomendaciones	74
REFERENCIAS		77
ANEXOS		83
Anexo 1: Matriz de consistencia		83
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable 1.		86
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable 2.		88
Anexo 4: Instrumentos		90
Anexo 3: Validez de juicio de expertos		96
Anexo 4: Base de datos de la variable 1		101
Anexo 5: Base de datos de la variable 2		103
Anexo 6: Informe del asesor de turnitin		105

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Juicio de expertos de los instrumentos de recopilación de datos	41
Tabla 2 Confiabilidad de los cuestionarios	42
Tabla 3 V1: Comportamiento organizacional	44
Tabla 4 D1: Dirección y estímulo de la excelencia	45
Tabla 5 D2: Trabajo en equipo y solución de conflictos	46
Tabla 6 D3: Realización personal y reconocimiento de la aportación	47
Tabla 7 D4: Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo	48
Tabla 8 V2: Satisfacción laboral	49
Tabla 9 D1: Condiciones físicas o materiales	50
Tabla 10 D2: Beneficios laborables o remunerativos	51
Tabla 11 D3: Políticas administrativas	52
Tabla 12 D4: Relaciones sociales	53
Tabla 13 D5: Desarrollo personal	54
Tabla 14 D6: Desempeño de tareas	55
Tabla 15 D7: Relación con la autoridad	55
Tabla 16 Comportamiento organizacional y satisfacción laboral	56
Tabla 17 Prueba de normalidad de las V1, V2 y sus dimensiones.	58
Tabla 18 Rangos de Alfa de Cronbach	58
Tabla 19 Alfa de Cronbach	59
Tabla 20 Correlación de la V1 y V2	59
Tabla 21 Correlación de la V1 y D1	60
Tabla 22 Correlación de la V1 y D2	61
Tabla 23 Correlación de la V1 y D3	61
Tabla 24 Correlación de la V1 y D4	62
Tabla 25 Correlación de la V1 y D5	63

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Análisis del árbol de problemas de una empresa de outsourcing contable	14
Figura 2 Esquema del tipo correlacional	36
Figura 3 Barra: Comportamiento organizacional	44
Figura 4 Barra: Dirección y estímulo de la excelencia	45
Figura 5 Barra: Trabajo en equipo y solución de conflictos	46
Figura 6 Barra: Realización personal y reconocimiento de la aportación	47
Figura 7 Barra: Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo	48
Figura 8 Barra: Satisfacción laboral	49
Figura 9 Barra: Condiciones físicas o materiales	50
Figura 10 Barra: Beneficios laborables o remunerativos	51
Figura 11 Barra: Políticas administrativas	52
Figura 12 Barra: Relaciones sociales	53
Figura 13 Barra: Desarrollo personal	54
Figura 14 Barra: Desempeño de tareas	55
Figura 15 Barra: Relación con la autoridad	56
Figura 16 Barra: cruzada V1 y V2	57

Resumen

El estudio tuvo por objetivo identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. El estudio corresponde a una investigación de enfoque cuantitativo de corte transversal, de tipo básica, con un diseño no experimental y correlacional. La población estuvo integrada por 100 trabajadores, tomando como muestra a 80 colaboradores que laboran en una empresa de outsourcing contable, Lima, Perú, en las áreas administrativas. Para reunir los datos se empleó el instrumento del cuestionario: Escala de SL-SPC (1999) y para el comportamiento organizacional se elaboró las preguntas y fue aprobado por 5 expertos, están formados por 36 y 30 ítems cada uno.

Los resultados descriptivos de la variable comportamiento organizacional tienen una valoración de “de acuerdo” con 71.30% (57 encuestados), el 28.70% (23 encuestados) arrojaron una valoración de “indeciso” y la variable de satisfacción laboral, el 77.50% (62 encuestados) tienen una valoración de “de acuerdo”. Asimismo, el 22.50% (18 encuestados) arrojaron una valoración de “indeciso”. En el mismo contexto, la prueba de Rho de Spearman de las variables resultó 0.481 y P - valor = 0.000. En conclusión, se identificó que las variables de investigación del estudio tienen relación directa.

Palabras clave: Comportamiento organizacional, satisfacción laboral y outsourcing.

Abstract

The study aimed to identify the relationship between organizational behavior and job satisfaction in an accounting outsourcing company, Lima 2022. The study corresponds to a cross-sectional quantitative approach research, of basic type, with a nonexperimental and correlative design. The population was composed of 100 workers, taking as a sample 80 collaborators working in an accounting outsourcing company, Lima, Peru, in the administrative areas. To collect the data, the questionnaire instrument was used: SL-SPC scale (1999) and for organizational behavior the questions were prepared and approved by 5 experts, consisting of 36 and 30 items each.

The descriptive results of the organizational behavior variable have an assessment of "in agreement" with 71.30% (57 respondents), 28.70% (23 respondents) showed an assessment of "indecisive" and the work satisfaction variable, 77.50% (62 respondents) have a "OK" rating. Likewise, 22.50% (18 respondents) gave an assessment of "indecisive". In the same context, Spearman's Rho test of the variables resulted in 0.481 and P - value = 0.000. In conclusion, it was identified that the study's research variables are directly related.

Keywords: Organizational behavior, job satisfaction and outsourcing.

Introducción

Este estudio enfatiza la importancia del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral para determinar la relación entre las dos variables de estudio. Sobre esa base, podemos hacer recomendaciones para lograr resultados específicos de una buena gestión organizacional con medidas preventivas apropiadas como la motivación, la creatividad, la eficiencia y la rendición de cuentas, con la finalidad de perfeccionar el desempeño de la organización, mejorar la gestión de los recursos humanos manteniendo un ambiente de trabajo adecuado.

El objetivo del estudio fue identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral utilizando los indicadores y dimensiones identificados en el trabajo de investigación. Este estudio consta de cinco capítulos que explican cada una de las partes que componen el estudio. Las secciones individuales que componen esta sección se describen en detalle a continuación: El capítulo I, presenta el problema de investigación a nivel internacional, nacional y local e identifica los temas, objetivos y justificación de los hallazgos. De igual forma, el capítulo II, construye el marco teórico; Además, se identifican antecedentes nacionales e internacionales como base de la investigación, se sientan las bases teóricas y se estructura la investigación. El capítulo III, presenta el método de estudio, el diseño, la población y la muestra utilizada para diseñar el estudio, indica los métodos y herramientas, y finalmente describe el procedimiento y análisis.

El capítulo IV, presenta los resultados de su investigación y discusión, principalmente visualizando información de acuerdo a objetivos predefinidos en respuesta a cada enfoque. Finalmente, el Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Comprender el comportamiento humano siempre ha sido algo difícil, por lo que, en un entorno organizacional donde dirigirse a tantas personalidades diferentes, se necesita cierta flexibilidad y aprender a afrontar todo tipo de situaciones, cambios, arreglos, estados de ánimo, actividades, tareas, innovaciones, entre otros. En consecuencia, el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral se perciben demasiados desafíos como altibajos.

En el ámbito internacional, la OIT (2020) indica que, en América Latina y en el Caribe, las causas que han llevado al deterioro de las condiciones laborales son aquellas: como la descuido de protección y beneficios, el seguro de desempleo, la falta de pago de sobretiempo, acceso a la preparación, los ambientes inadecuados de salud, seguridad en el trabajo, y demás, por lo cual conlleva a la falta de satisfacción en el personal asalariado por ende, no habrá una reincorporación parcial de la mano de obra.

En un estudio en México, el 40% de los trabajadores planean renunciar por insatisfacción laboral a consecuencia de factores como ejercer actividades ajenas a sus funciones, carga laboral, cultura organizacional, entre otros, lo que conlleva al desgaste organizacional (Hernandez, 2022).

En una investigación ecuatoriana se evidenció que, las empresas que no reconocen la labor de sus empleados generan baja satisfacción laboral, así también, como la falta de relaciones interpersonales entre jefes y los subordinados, adicional a ello, esto influye en las remuneraciones y a la vez en la implicación de cambios organizacionales que contribuirá a mejorar en el tema de la calidad del servicio ofrecido (Mendoza, 2020).

En España, según el análisis de Randstad se evidencia que, el porcentaje de satisfacción laboral disminuyó un 3 % el año pasado, pasando de 74% a 71% correspondiente al periodo de enero a marzo del 2019, en comparación con sus pares europeos Dinamarca y

Noruega quienes obtuvieron los niveles más altos de la región en cuanto a satisfacción laboral con un 82 % y un 80 % respectivamente. Además, concluyeron que los empleados con educación superior están más satisfechos que aquellos con solo educación básica (Randstad, 2019).

En el ámbito nacional, el artículo realizado por el comercio menciona que Aptitud realizó una encuesta en el cual muestra que un 86% de personas confirmó, que estarían dispuestos a desistir a su trabajo donde laboran por un mal ambiente laboral; asimismo este análisis indica que un 27% lo primordial para para admitir un espacio de trabajo es el salario que se pueda proponer y un 23% colocan como secundario a un buen clima (El Comercio, 2018).

En el Perú se ha efectuado diversas investigaciones que muestran un alto porcentaje de climas de trabajo autoritarios, mostrando que el 50% de los trabajadores considera sumamente valioso la comunicación entre compañeros. Además, la encuesta encontró que el 7% mencionó que no recibe beneficios adicionales más allá de su salario, el 66% dijo que los gerentes de recursos humanos no tienen la intención de motivar a sus empleados y el 73% expresó que hacen cambios con mucha frecuencia el número de empleados el cual genera empleos inestables (Araujo *et al.*, 2017).

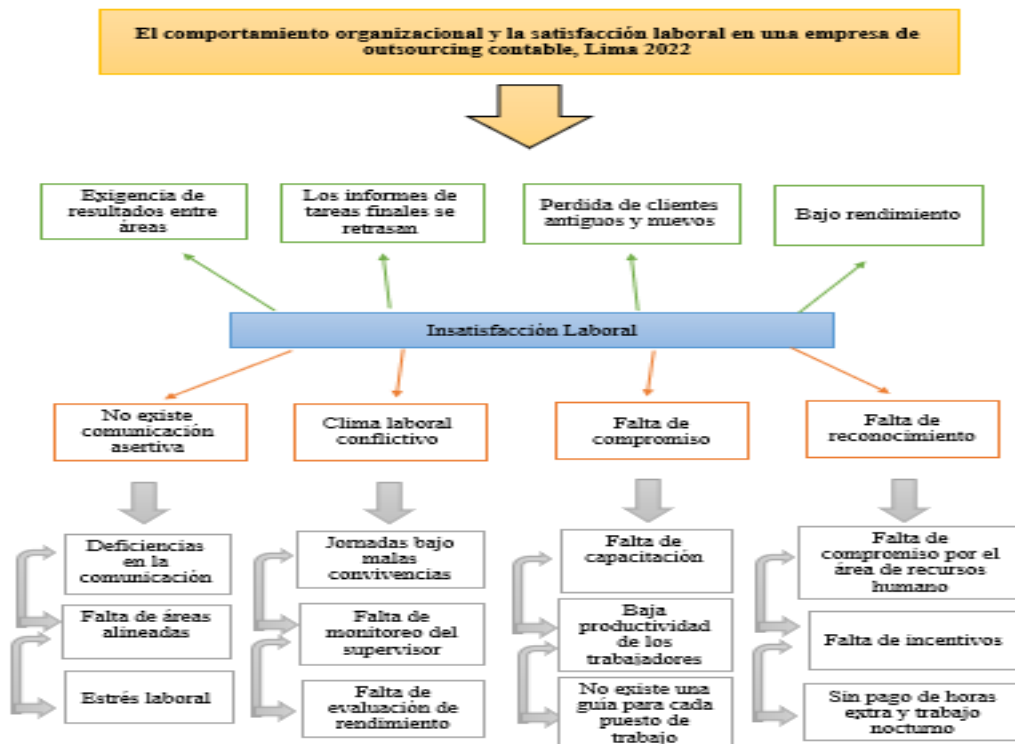
Las organizaciones están tratando de aumentar su rendición y perfeccionar los procesos, para que el factor humano sea un componente conveniente de la cadena productiva de la organización, no solamente la tecnología, los materiales y los insumos, como antiguamente; entre otras cosas, esta nueva visión evalúa colaboradores, honorarios nominales, bonos, beneficios sociales que afectan a los colaboradores. Para estos puntos de partida, es sustancial saber cómo perciben los empleados la equidad de la distribución, de igual forma es significativo saber qué tan satisfechos están los empleados de la organización;

es decir, la medida en que los miembros de una empresa creen que la distribución de recompensas y los métodos son justos (José *et al.*, 2019).

La ligera reacción económica según Jesús Vega experto en gestión de personas manifestó que se está mostrando el valor intrínseco de un segmento de población que, cuando se compara con los millennials, estos ganan puntos; cabe indicar que la generación Y expresan una relación con la tecnología mas no con ellos mismos, no saben trabajar en equipo, están poco habituales a resolver problemas porque siempre hubo un tercero para resolverlo. Los mayores de 45 no congenian con la tecnología, pero es un colectivo más comprometido, tiene experiencia y están acostumbrados a trabajar en equipo. Las empresas analizan sobre ello y piensan que lo mejor es formar a profesionales maduros en tecnología porque son más centrados y focalizadas. Los Millennials son activos pero los resultados no son los esperados (Gestion, 2017).

Figura 1

Análisis del árbol de problemas de una empresa de outsourcing contable



Según la figura 1 “árbol de problemas de la insatisfacción laboral”, se evidenciaron los siguientes problemas: (a) no existe comunicación asertiva entre las áreas: puesto que los

colaboradores piensan de forma individual en lugar de realizarlo en equipo, al momento de intercambiar opiniones no existe una comunicación correcta y los acuerdos dados verbalmente ocasionan conflictos y estrés laboral; (b) el clima laboral conflictivo: se deduce que al presentar jornadas bajo mala convivencia, falta de monitoreo del supervisor y la evaluación de rendimiento los colaboradores no cumplen con sus objetivos y la productividad baja; (c) la falta de compromiso: dado que no existe una guía para cada puesto de trabajo de sus actividades por la organización, asimismo, no brindan capacitaciones a los colaboradores el cual esto provoca baja productividad, ya que no cuentan con información actualizada ni los recursos para realizar sus actividades; y (d) la falta de reconocimiento: existe una disconformidad por falta de compromiso por el área de recursos humanos, porque no incentivan los logros de los colaboradores, además que no hay pago de horas extra o trabajo nocturno. En caso los problemas evidenciados no se solucionen, genera como consecuencia: (i) la exigencia de resultados entre áreas, el cual no permite que cada una de ellas sean libres de evaluar los indicadores correctamente y puedan responsabilizarse de sus resultados; (ii) los informes de tareas finales se retrasan en completarse junto con las fechas pactadas de entrega de los estados financieros y en otras actividades a entregar al cliente; (iii) la pérdida de clientes antiguos y nuevos por falta de interés y mala atención del servicio provoca que estos no se fidelicen con la organización; y (iv) el bajo rendimiento provoca retrasos y errores en los servicios prestados. Además de no cumplir con los objetivos, las organizaciones no reciben la liquidez prevista.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

1.2.2. Problemas específicos

Pe₁: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₂: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₃: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₄: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₅: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₆: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

Pe₇: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación del comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Oe₁: Identificar la relación del comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₂: Identificar la relación del comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₃: Identificar la relación del comportamiento organizacional y las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₄: Identificar la relación del comportamiento organizacional y las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₅: Identificar la relación del comportamiento organizacional y el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₆: Identificar la relación del comportamiento organizacional y el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Oe₇: Identificar la relación del comportamiento organizacional y la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Como parte de las implicaciones teóricas de este estudio, se decidió nombrar cuatro teorías que sustentan las variables de estudio. Para la primera variable tomamos el aporte sobre la teoría del comportamiento en la administración de Herbert Alexander Simón, la teoría de las relaciones humanas formulada por George Elton Mayo, y para la segunda variable se consideró la contribución de Frederick Herzberg con la teoría de la motivación de la higiene la cual describe la insatisfacción de su trabajo sobre los factores de higiene y los factores de motivación (Madero, 2019); en el mismo contexto, tenemos el aporte de Dawis y sus colaboradores sobre la teoría de la discrepancia intrapersonal que se fundamenta, en que la satisfacción e insatisfacción laboral como producto del desajuste entre las necesidades de los trabajadores y lo que pueden lograr a través del trabajo, lo cual depende de diferentes tipos de comunicación (Boada, 2019).

1.4.2. Metodológica

La tesis muestra una metodología que hace uso de un enfoque cuantitativo de corte transversal, de tipo correlacional entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral; con la intención de dar a conocer su impacto a través de datos estadísticos. Este estudio permitirá a los futuros investigadores utilizar las estadísticas y herramientas que se utilizan para determinar cómo el comportamiento organizacional afecta o no la satisfacción laboral, brindándoles ideas prácticas que se pueden obtener.

1.4.3. Práctica

Considerando que las empresas, independientemente de sus actividades productivas en los mercados nacionales e internacionales, enfrentan problemas internos y externos que pueden inducir en el ritmo de producción y la competencia, por lo que es significativo desarrollar estrategias o acciones que les ayuden a mejorar o incrementar la satisfacción laboral, ya que afecta el comportamiento organizacional y las actividades realizadas por la organización. De lo contrario, no podrán hacer frente a los desafíos y requisitos de la globalización. Como resultado de la investigación, ayudará a implementar estrategias organizacionales orientadas a la acción para el empoderamiento futuro.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se llevo a cabo en el periodo de octubre del 2022 a enero 2023, en una empresa de outsourcing contable del distrito de Miraflores.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizó en una empresa de outsourcing contable, situada en la avenida José Pardo N° 434, del distrito de Miraflores, Lima, Perú.

1.5.3. Recursos

En cuanto a los recursos que fueron utilizados para el estudio se estimó un valor de S/ 5,180.00 soles, el cual fue financiado por los investigadores un 50%.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Requenez *et al.* (2020), elaboraron una tesis que tuvo por objetivo vincular el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones públicas. Por ende, utilizaron como parte de la metodología el diseño no experimental - nivel descriptivo, de tipo básica. Teniendo como población de estudio al personal del centro de salud de Juigalpa. Algunas de las conclusiones más relevantes de este estudio incluyen: Grupos de factores intrínsecos y extrínsecos y modelos teóricos como el modelo de Maslow han sido de gran ayuda para que las empresas consideren que el factor humano es el recurso más importante entre ellos. Para construir una ventaja competitiva y lograr esto, es importante prestar atención a su satisfacción laboral. Finalmente, se concluye que no existió asociación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral.

Rahimi *et al.* (2019), la intención de esta tesis fue probar el modelo estructural de CO y satisfacción laboral con el papel mediador de los estresores laborales. La metodología de la investigación fue de correlación a través del modelo de ecuaciones estructurales (SEM) y la muestra consistió en 150 colaboradores que trabajaban en la universidad de Bojnord. Los participantes en este estudio fueron medidos utilizando cuestionarios. En lo que respecta a los resultados de la investigación evidenciaron que el comportamiento organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción y los estresores laborales. De igual modo, se comprobó el efecto mediador de los estresores laborales en la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Por último, se concluyó que las empresas pueden maximizar la satisfacción laboral al minimizar los factores estresantes del trabajo y reforzar los CO de sus colaboradores.

Lizote *et al.* (2019), realizaron una tesis la cual tuvo por objetivo analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en oficinas de contabilidad. Para la metodología, se hizo uso de un enfoque cuantitativo, con datos recopilados por medio de cuestionarios respondidos por los colaboradores. Los resultados revelaron que el género no influye en el compromiso ni en la satisfacción si se mide como la suma de los puntajes, pero trabajando las dimensiones de estos constructos se verifica que las mujeres están insatisfechas con su salario. Al utilizar el tipo de administración como predictor también se encontraron diferencias. Los empleados de las oficinas de administración mixta están menos comprometidos y satisfechos que los de las empresas familiares o la gestión profesional. Las relaciones entre los constructos confirmaron que el compromiso afectivo se asocia positiva y significativamente con la satisfacción, al igual que el compromiso normativo.

Eliyana (2019), según el informe se centra en la discusión sobre la variable antecedente del liderazgo transformacional con su efecto en el desempeño laboral de los líderes de nivel medio en la organización de Pelabuhan Indonesia III Inc.; las muestras utilizadas en este estudio correspondieron a 30 encuestados del 75% de la población. La técnica utilizada para recopilar los datos de los encuestados fueron cuestionarios. Además, el modelo de análisis utilizado es el de ecuaciones estructurales (SEM) con la base de la teoría y el concepto, del paquete del programa Partial Least Square (PLS) para que los resultados sean precisos. Este estudio encontró que el liderazgo transformacional tiene un efecto significativo directo en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

Queimado *et al.* (2019), ejecutaron un estudio que tuvo por objetivo principal comprender la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los servidores públicos en el distrito de Santarém, esta investigación incorpora un estudio cuantitativo, y los datos fueron reunidos a través de una encuesta tipo cuestionario, donde se

obtuvo una muestra de 30 individuos. El instrumento utilizado está compuesto por dos escalas, la escala de cultura organizacional y la escala de satisfacción laboral, los resultados revelan que existe una relación positiva entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, de modo que demuestra que la cultura organizacional influye positivamente en los factores estratégicos organizacionales, lo que puede resultar a favor de la organización, dependiendo del tipo de cultura que tenga.

Wilches (2018), según su estudio este muestra en su objetivo general como el clima organizacional repercute en la satisfacción laboral de los empleados de la empresa minera, el cual dispusieron de un enfoque mixto, utilizando encuestas de 40 trabajadores y entrevistas aleatorias de diferentes cargos; en conclusión es necesario trabajar en planeación estratégica en la empresa, todos los niveles deben interactuar porque son los trabajadores los que conocen el entorno y las escenarios que se presentan en el ambiente.

Antecedentes nacionales

En el ámbito nacional, Espinoza y Fabian (2022) en su trabajo de investigación su objetivo fue analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022, en cual tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, su muestra fue de 236 servidores, aplico la encuesta y se usó dos cuestionarios, la población estuvo conformada por 610 servidores. Por lo cual se concluye que, cuando el clima organizacional aumenta también se incrementa la satisfacción laboral en los servidores.

Vargas (2021), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Sub Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de Huanta; para ello, utilizaron un estudio de tipo básica, diseño no experimental – correlacional, con corte transversal y de enfoque cuantitativo, su muestra fue de 37 trabajadores; así mismo, obtuvieron sus resultados

mediante dos instrumentos de la autora Sonia Palma Carrillo. Finalmente, se concluyó que, el clima organizacional tiene relación directa con la satisfacción laboral; es decir que, mientras el clima organizacional sea positivo, la satisfacción del personal se maximizará.

Cornejo *et al.* (2021), ejecutaron un estudio que tuvo como objetivo principal conocer si existe una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en las gerencias de Confipetrol; utilizaron una metodología básica descriptiva con enfoque cuantitativo, de alcance transversal, de nivel correlacional y diseño no experimental, el cual se determinó que existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, por lo que fue confirmada por el instrumento estadístico Chi cuadrado, en el cual indica que los colaboradores pueden expresarse y dar sus ideas sin ser criticadas o recibir reclamos de los jefes, por ende existe un ambiente agradable.

Tenemos a Agramonte *et al.* (2020) quienes realizaron un estudio que tuvo como objetivo principal determinar la influencia del comportamiento organizacional de los trabajadores del Hospital Municipal Arequipa en la satisfacción del usuario, para lo cual utilizó como metodología el descriptivo correlacional teniendo como muestra 397 usuarios en el público externo y 43 trabajadores en cuanto al público interno. Se obtuvieron como resultados una propuesta para mejorar los diversos descubrimientos durante el desarrollo de la investigación, lo cual ira en beneficio del Hospital Municipal Arequipa.

Melendez (2018), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en la empresa de gestión de eventos Toldos Conco, utilizo en la metodología el diseño descriptivo correlacional, la investigación fue no experimental transversal. Teniendo como población de investigación un total de 20 trabajadores de la empresa. Por lo tanto, concluye las dimensiones de control organizacional, motivación, relaciones interpersonales, procesos de comunicación y procesos de

planificación se encontraron relaciones significativas y altamente significativas con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa gestora.

2.2 Bases teóricas

Las teorías como fundamento de las variables a utilizar serán 4, las cuales ayudarán a la elaboración y comprensión de la investigación; para cada variable se utilizará lo siguiente:

Para el comportamiento organizacional disponemos del aporte de Herbert Alexander Simón, con relación a la teoría del comportamiento en la administración, resalta la transferencia del énfasis en la estructura organizacional para mostrar interés a las personas, el enfoque de la teoría es descriptivo y explicativo; también sobresale el desarrollo de la toma de decisiones, ya que cada individuo trasmite sus propios puntos de vista, basándose en la información que recibe de su ambiente. Asimismo, muestra la profunda respaldo de las ciencias de la conducta en la administración, sea por medio de nuevos conceptos referente al hombre y sus motivaciones o sobre la organización y sus objetivos, tomando en cuenta a la conducta organizacional, la reciprocidad entre individuos con las organizaciones (Chiavenato, 2006).

Chiavenato (2006) afirma que, la teoría de las relaciones humanas está formado por Elton Mayo trata a la organización como grupos de individuos, el cual pone énfasis en los colaboradores e inspira a los sistemas psicológicos, por ende, ayuda a delegar autoridades y la autonomía del empleado, esto da confianza y apertura a las interacciones entre las personas a realizar dinámicas grupales e interpersonales. Es decir, la teoría se enlaza ya que este permite abarcar un estudio sobre la forma de trabajo en equipo y la interacción e influencia mutua que puedan llegar a tener para mejorar el rendimiento en sus actividades.

Por otra parte, para la variable de satisfacción laboral consideramos el aporte de Frederick Herzberg sobre la teoría de motivación-higiene que consiste, en explicar la satisfacción e insatisfacción en la organización con los factores de higiene relacionados con

lo que hace feliz o insatisfecho a un trabajador, independientemente de otras circunstancias o incentivos. Por otra parte, los factores motivacionales, los cuales una vez que el trabajador perciba que los factores de higiene han sido cubiertos satisfactoriamente, servirán como un complemento para aumentar aún más la satisfacción (Madero, 2019). En resumen, la satisfacción e insatisfacción orienta el comportamiento de los trabajadores.

En el mismo contexto, tenemos el aporte de Dawis y sus colaboradores sobre la teoría de la discrepancia intrapersonal, este fundamenta que la satisfacción e insatisfacción laboral perciba como resultado el desajuste entre las obligaciones de los trabajadores que pueden lograrse a través del trabajo, por lo cual depende de diferentes tipos de comunicación, entre ellos: Las destrezas requeridas para el trabajo, las habilidades del trabajador o la compensación del trabajo, los valores y las necesidades personales (Boada, 2019); es decir, si un colaborador está satisfecho con su labor podrá satisfacer los factores de la motivación en su área de trabajo.

Primera variable: Comportamiento organizacional

Molina *et al.* (2016) citado por Franco y Alvarado (2021) nos dicen que, el comportamiento organizacional consiste en todas las actitudes que los individuos tienen en relación con su organización y en que disposición se ven involucrados prosperando de manera profesional y personal; también son los hechos que presentan en su espacio de trabajo, de la forma que se desarrollan, de qué modo ser proactivos favoreciendo a la empresa y como producen cuando se sienten apreciados por sus jefes inmediatos.

El comportamiento organizacional es la investigación de la conducta del ser humano en las organizaciones; puedes aprender sobre el de tres maneras: teoría, investigación y práctica. Los componentes del C.O son las personas por un lado y las estructuras y tecnologías formales e informales por el otro. Además de estos factores, también se debe considerar el entorno nacional e internacional en el que opera la organización (Alles, 2017).

Es decir, que podemos interpretar el comportamiento organizacional de diferente manera y encontrarlo en distintas situaciones.

Para Davis y Newstrom (1990) citado en Aira (2022) indican que, es la aplicación de los conocimientos de cada integrante sobre cómo funcionan en los organismos, es instrumental en el trabajo humano de los individuos y muchas veces se adapta al comportamiento de los integrantes de todo tipo de organizaciones ya sea de bienes o servicios, es decir si existe una organización habrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

Dailey (2012) citado en Columba *et al.* (2018) nos dice que, el C.O es la investigación de las acciones y actitudes de los individuos en una organización. Este campo enfoca el análisis del desempeño de los empleados en como contribuye o resta valor a las funciones y la productividad de una organización.

Por último, Chiavenato (2009) citado en Gomez *et al.* (2020) indica que, estudia la dinámica y las funciones organizacionales, que define también los fundamentos y características de una determinada organización y su entorno, así como las estructuras organizacionales creadas para situaciones de emergencia, estados de ánimo, toma de decisiones y la operación regular; otros aspectos de influencia son las condiciones ambientales, el negocio, los procesos internos y muchas otras variables relacionadas, pero las más importantes son las personas que integran la organización.

Los tipos del comportamiento organizacional son:

Macro perspectiva del CO: El comportamiento consiste en obtener un sistema organizativo en el cual se obtendrá como un todo, es lo que se refiere como comportamiento de macroorganismo que estudia las actitudes de las organizaciones (Melara, 2021).

Perspectiva intermedia: Nombrado también comportamiento meso organizativo, ya que utiliza como relación entre las otras dos perspectivas. Se enfatiza en los individuos que

trabajan en grupo o equipos; esta se basa en la investigación y las dinámicas grupales e intergrupales (Melara, 2021).

Micro perspectiva: De acuerdo con sus inicios este tiene una imagen orientada a la psicológica, el cual se centra en la personalidad, percepción, las diferencias individuales, la satisfacción laboral y motivación. La exploración en este espacio se concentra en los efectos de las habilidades en la producción de las personas (Melara, 2021).

Las dimensiones e indicadores del comportamiento organizacional son:

Dimensión 1: Dirección y estímulo de la excelencia

Contiene las acciones del individuo, así como pautas de toma de decisiones para discutir su rol, conocer el comportamiento de las personas, tanto individuales como grupales, con el fin de alcanzar las metas del individuo, el puesto adecuado de la organización (Ayala, 2020). Por otro lado, la excelencia empresarial es un conjunto de conceptos y objetivos encaminados a lograr la gestión más eficaz para lograr los mejores resultados, alcanzar la excelencia requiere eventos de trabajo convincentes, nuevos conocimientos y habilidades, así como nuevas formas de pensar y actitudes. Las empresas con mayor control operativo tienen más probabilidades de experimentar problemas de calidad comercial. Estas son las organizaciones que están dispuestas a mejorar su capacidad para optimizar y reorganizar sus procesos comerciales todos los días para hacerlos eficientes (Yates, 2018). La primera dimensión incluye los siguientes indicadores: conocimiento del puesto y división del trabajo.

Dimensión 2: Trabajo en equipo y solución de conflictos

Son partes vitales para el desarrollo del sistema de información o proyecto ya que es parte fundamental en el concepto de ser líder en el cual constantemente se busca llegar el mejor ambiente laboral para así realicen sus actividades de manera positiva y poder logra el éxito (Hincapié, 2020). En la segunda dimensión se encuentra los siguientes indicadores: claridad de funciones, obligaciones, metas de trabajo y discusión de problemas.

Dimensión 3: Realización personal y reconocimiento de la aportación

Se origina en el entorno profesional donde un individuo aplica sus habilidades. Además, cuando la entidad se muestra de acuerdo y da consideración al esfuerzo elaborado por cada sujeto en el cumplimiento de las tareas establecidas para el logro de los objetivos, esta conserva un alto potencial motivador, pues satisface las necesidades de grandeza del ego (Naranjo et al., 2014). En cuanto a la realización personal o la autorrealización es una oportunidad para realizar las motivaciones, esperanzas y ambiciones personales a través del crecimiento propio. Este término se refiere a esforzarse por alcanzar su máxima capacidad, tener éxito y construir una vida feliz de la que pueda estar orgulloso (Hotmart, 2021). En la tercera dimensión se encuentra los siguientes indicadores: solución de problemas, adaptación de soluciones, raciocinio, realización profesional, trabajo de calidad, dedicación, buen desempeño, toma de decisiones, sugerencia de ideas y consulta con superiores.

Dimensión 4: Responsabilidad y Adecuación de las condiciones de trabajo

Capacidad de los individuos para reconocer por sus obligaciones y por los efectos de sus actos; de igual importancia, las circunstancias ambientales, físicas y psicosociales en que se ejecutan las labores, así como la eficacia y cantidad de los recursos que se proporcionan para el cumplimiento de las funciones establecidas debe ser adecuada con el entorno del trabajo (Naranjo *et al.*, 2014). De la misma forma, aunque hay muchas definiciones del término, pero "su perspectiva" es importante, las condiciones de trabajo son todo lo que gira en torno al trabajo en términos de cómo el trabajo afecta a las personas. Por lo tanto, las condiciones de trabajo no son solo aspectos higiénicos, seguros y físicos, sino también orientaciones psicológicas que determinan estas situaciones (Gestion, 2017). En la cuarta dimensión se encuentra los siguientes indicadores: revisión de trabajos, ambiente laboral, condiciones de trabajo y satisfacción mejora de condiciones laborales.

Segunda variable: satisfacción laboral

Palma (2006) citado por Bautista y Uriarte (2019) señalan que, la satisfacción laboral se resume en las actitudes de cada empleador, que se presenta con su propio trabajo en semejanzas relacionado como el autodesarrollo, el trabajo y la remuneración que recibe, las políticas de gestión, las relaciones con los demás miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, las condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo y su realización.

Bardales (2021) señala que, la satisfacción laboral se refiere a la emoción, el afecto y el nivel de disfrute que tiene un empleado en el trabajo que realiza para su empresa, así como puede experimentar satisfacción o insatisfacción. Además, se toma en cuenta la actitud de los empleados hacia su desempeño laboral

La satisfacción laboral se precisa como la actitud de un colaborador influye en su trabajo, en relación con cómo se desenvuelve e identifica en su actividad laboral (Márquez, 2022); Es decir, que las actitudes son las valoraciones negativas o positivas que los empleados hacen de su trabajo.

Brief (1998), citado por Pujol (2018) encuentra que, la satisfacción laboral resulta de procesos tanto emocionales como cognitivos a través de los cuales el individuo evalúa su experiencia laboral.

Finalmente, Cuesta (2020) enfatiza que, la satisfacción laboral es la apreciación del trabajador sobre el cumplimiento de las necesidades y expectativas laborales. Asimismo, se consideran prioritarias las oportunidades de desarrollo profesional y personal que se ofrecen dentro de la organización.

Los tipos de satisfacción laboral son:

Riquelme (2022) define seis tipos de satisfacción laboral según los anhelos del colaborador.

Satisfacción laboral progresiva: Hace referencia al grado de satisfacción que se eleva con el nivel de aspiración del colaborador.

Satisfacción laboral estabilizada: Indica el nivel de satisfacción que mantiene motivados a los trabajadores.

Satisfacción laboral resignada: Se define como el nivel de satisfacción que minimiza las aspiraciones que tiene la persona con la empresa.

Satisfacción constructiva: Es el grado de satisfacción que se optimiza gradualmente debido a los esfuerzos por mejorar una situación insatisfactoria.

Satisfacción fija: Es el nivel de satisfacción que sostenido durante un período prolongado de tiempo porque no se cumplieron los anhelos del colaborador y no se hizo nada para cambiar la situación.

Pseudo satisfacción o satisfacción resignada: Es el nivel de satisfacción que se mantiene, es decir, no se hace nada para cambiar la situación y tiene una percepción distorsionada de la realidad.

Las dimensiones e indicadores de la satisfacción laboral son:

Las actitudes que disponen los colaboradores en sus puestos de trabajo tienen una vinculación, referente a oportunidades de crecimiento personal, en otras palabras, cuando un miembro de una organización o unidad se encuentra complacido, es un empleado productivo, tiene una satisfacción laboral razonable y, por lo tanto, está relacionado con el desarrollo, Palma (1999) citado por Eugenio (2019), propone 7 dimensiones dentro de su escala, estas son las siguientes.

Dimensión 1: Condiciones físicas o materiales

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, se precisa como un entorno distribuido y físico donde los colaboradores deben estar familiarizados con la infraestructura o los elementos físicos dentro de la organización (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Para Robbins (2003) citado por Monteza (2018) nos dice que, los materiales o elementos de infraestructura definidos como herramientas para realizar tareas rutinarias, como indicadores de eficiencia y productividad; como parte de la condición física se considera el confort, el cual es asegurado por las condiciones de bienestar que se brindan en la empresa, tales como: ventilación, luminosidad, limpieza y orden en el ambiente. Los trabajadores se preocupan por su entorno de trabajo tanto para crear comodidad personal como para desempeñarse bien en las tareas diarias; así mismo, influye la tranquilidad del entorno, la distribución, el mobiliario y otros aspectos materiales.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: comodidad dentro del trabajo, ambiente y distribución físicos.

Dimensión 2: Beneficios laborales o remunerativos

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, se precisa como la compensación que cada empleado recibe de la organización, ya sea regular o incentivos financieros adicionales (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Según Gonzales (2001) citado por Monteza (2018) refiere que, los sistemas de compensación, salarios y promociones son factores muy importantes que influyen y establecen la satisfacción laboral, ya que satisfacen diferentes necesidades fisiológicas de los individuos; son símbolos de “estatus”, lo que significa reconocimiento y seguridad, así mismo garantizan más libertad en la vida humana. y puedes obtener otros valores a través de ellos.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: baja remuneración, calidad de trabajo y oportunidad de ascenso.

Dimensión 3: Políticas administrativas

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, se precisa como la medida en que va en contra de lineamientos o normas institucionales que se obtienen directamente en relación con la

explotación desde el punto de vista laboral, ya sea en términos de tiempo o comodidad directamente relacionados con el trabajador (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: mal trato, horario inadecuado y falta de reconocimiento.

Dimensión 4: Relaciones sociales

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, se refiere al estado de satisfacción en cuanto a la relación con los otros empleados de la empresa, con quienes intervienen en variedades de actividades laborales normales en términos de apoyo moral y funciones distintas (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Juan (2019) nos dice que, cuanto mejores sean las relaciones con todos los miembros del equipo de trabajo y jefes de la empresa nos conllevará a una mayor motivación, satisfacción; además del compromiso, de modo que impresionará positivamente en el desempeño y la productividad.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: relaciones interpersonales, apoyo moral y funciones claras.

Dimensión 5: Desarrollo personal

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, hace referencia a como la ocasión que existe para permitir que un empleado realice actividades personalmente beneficiosas y es, sobre todo, importante para su desarrollo personal (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Para Kennet (1990) citado por Monteza (2018) refiere que, es una oportunidad para que los trabajadores realicen actividades relacionadas con la autorrealización; además, los colaboradores tienden a optar por trabajos que les admitan demostrar sus habilidades y capacidades y que les proporcionen variedad de actividades, libertades e información sobre su trabajo.

Robbins (1999) citado por Rodríguez y Nieves (2018) indica que, el trabajo es desafiante para los trabajadores, es decir, les suele gustar empresas que les permitan hacer un buen uso de sus capacidades y habilidades dentro del trabajo; por ello el incumplimiento de este requisito conduce al aburrimiento y la insatisfacción del colaborador en la organización.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: oportunidad de ascenso, felicidad laboral y realización personal.

Dimensión 6: Desempeño de tareas

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, hace referencia a que se identifica como una evaluación para que los empleados relacionen sus habilidades y productividad con su trabajo diario dentro de la organización (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

La calidad del trabajo que cada trabajador aporta a su día a día, donde entran en juego diferentes factores, como lo eficaz, eficiente y efectividad con la que un individuo se desenvuelve en su puesto de trabajo, dadas las correspondientes obligaciones, expectativas y responsabilidades que tiene (Factorial, 2022), es decir, que se trata de entender como un colaborador se desenvuelve en su rol.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: rendimiento laboral, aptitudes y productividad.

Dimensión 7: Relación con la autoridad

En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, se define como el aprecio valorativo que los empleados dan a sus jefes directos, y tiene que ver con la comprensión y el aprecio calificativo de sus actividades del día a día (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

Según Maciel (2022) nos dice que, las relaciones laborales son esenciales para la productividad, la motivación y el compromiso con el trabajo. Y cuando se trata de jefes y empleados, es aún más importante porque este es un factor relevante para que los miembros

de la empresa estén satisfechos o insatisfechos con su jefe, lo que puede afectar su desempeño laboral y, por lo tanto, reducir su efectividad.

Por otro lado, los indicadores para esta dimensión son: comprensión, relación cordial y apreciación valorativa.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H0: El comportamiento organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

H1: El comportamiento organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

2.3.2 Hipótesis específica

HE1: El comportamiento organizacional tiene relación con las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE2: El comportamiento organizacional tiene relación con los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022

HE3: El comportamiento organizacional tiene relación con las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE4: El comportamiento organizacional tiene relación con las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE5: El comportamiento organizacional tiene relación con el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE6: El comportamiento organizacional tiene relación con el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE7: El comportamiento organizacional tiene relación con la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

En el trabajo de investigación se utilizó el método deductivo, hipotético – deductivo y analítico. Según Carvajal (2022) señala que, el método deductivo se entiende por ésta la prueba o conclusión cierta de un enunciado o la consecuencia de uno o varios enunciados o premisas basados en leyes lógicas. Por lo cual, nos permitirá llegar a nuevas conclusiones en consecuencia a otras generales.

Por otra parte, el método hipotético-deductivo, demostrará la autenticidad de la información y nos ayudará a examinar las hipótesis planteadas. Según Niño *et al.* (2021), sostienen que, parte de una hipótesis sustentada en el desarrollo teórico de una determinada ciencia, sujeta a las reglas de la deducción lógica, que permite comprobar nuevas conclusiones y predicciones empíricas.

Finalmente, se empleará el método analítico, porque permitirá analizar y obtener resultados de los datos estadísticos del estudio. Henrique (2014) plantea que, son procedimientos generales aplicados caso por caso, a partir de la escucha de situaciones específicas.

3.2 Enfoque investigativo

El estudio de investigación se realizó a través del enfoque cuantitativo, porque se delimitará la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral a través de estudios previos. De acuerdo con los aportes de Hernández *et al.* (2014) citado por Carhuancho *et al.* (2019) enfatizan que, el método cuantitativo se utiliza para recolección de datos informativos de manera que se pueda contrarrestar las hipótesis fundadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos para así probar teorías.

3.3 Tipo de investigación

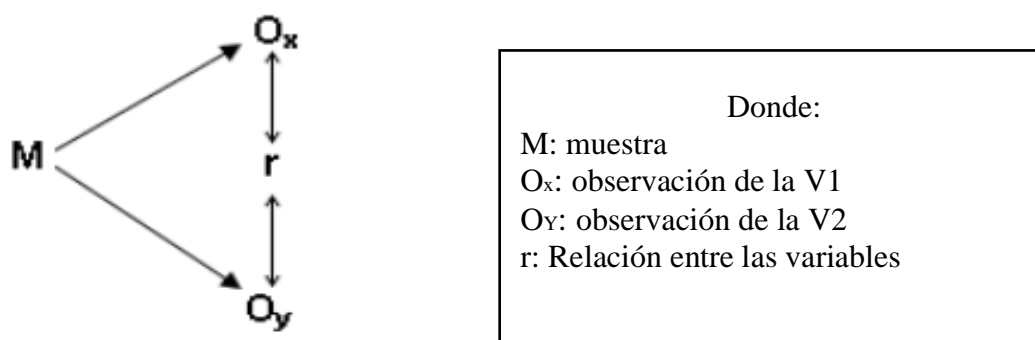
Es de tipo de investigación básica, porque ampliara y profundizara cada vez la realidad del estudio, para Supo *et al.* (2014) nos dicen que, el objetivo es formular nuevas teorías o modificar teorías existentes, hacer avanzar el conocimiento científico o filosófico, pero no oponerse a él en ningún campo práctico.

3.4 Diseño de la investigación

El actual estudio es de diseño no experimental, ya que no se manipularan las variables, para Hernández (2018) son investigaciones en el cual no cambias intencionalmente las variables independientes para considerar su consecuencia en otras variables; así mismo, es de corte transversal dado que se recolectaran los datos en un solo instante y tiempo; y de tipo correlacional, puesto que nos ayudara a medir y analizar las dos variables de nuestro estudio, según Maldona (2018) define que, tiene como propósito medir la relación que existe entre dos o más variantes en un contexto particular lo cual dependerá del enfoque a realizar.

Figura 2

Esquema del tipo correlacional



Nota: Elaborado a partir de (Mamani *et al.*, 2020)

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Se refiere a la cifra de habitantes de un país o ciudad, que poseen diversas características para su selección, puede estar formada por personas y seres vivos, así como por objetos y otros elementos que tienen un espacio y tiempo (Zapata, 2020).

Para la investigación, se obtendrá como población a una empresa de outsourcing contable, situada en la provincia de Lima, en el distrito de Miraflores, los cuales se tomará a 100 trabajadores de las áreas administrativas, que corresponden al periodo de diciembre del 2022 a enero del 2023; así mismo, se usaron criterios de inclusión tales como: (a) hombres y mujeres que trabajen en la empresa de outsourcing contable del distrito de Miraflores; y (b) que pertenezcan a las áreas administrativas; para el criterio de exclusión se consideró: hombres y mujeres que trabajen en la empresa de outsourcing contable del distrito de Miraflores, que ocupen un cargo de personal de seguridad, limpieza y otros no relacionados con los cargos administrativos.

Muestra: Es un subconjunto de la población; es decir, que es un subgrupo de elementos pertenecientes a ese conjunto específico por sus propiedades al que denominamos población (Hernández *et al.*, 2014). Tomando en cuenta esto, la muestra será un importe de ochenta personas que laboran en la institución privada.

La muestra se determinó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

N: Marco muestral

α : Error alfa

1- α : Nivel de confianza

n: Tamaño de la muestra

p: Prevalencia en la Enf. /Prob.

q: Complemento de p

d: Precisión

Z(1- α): Z de 1- α

Datos remplazados según fórmula:

$$n = \frac{100 * 1.960^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (100 - 1) + 1.960^2 * 0.5 * 0.5} = 80$$

Muestreo: El muestreo a utilizar será el aleatorio simple, porque se caracteriza por el hecho de que todos los miembros de la población pueden ser sección de muestra. Es decir, son extraídos al azar (Otzen *et al.*, 2017).

3.6 Variables y operacionalización

El objetivo del estudio actual es recopilar información confiable y precisa fundamentada en el marco teórico.

La primera variable está indexada por el “comportamiento organizacional” y la segunda variable concierne a la “satisfacción laboral”, por ello, se dará a conocer la correlación que mantiene dentro de una empresa de outsourcing contable.

Primera variable: comportamiento organizacional

La definición conceptual: Para Davis y Newstrom (1990) citado en Aira (2022) indican que, es la aplicación de los conocimientos de cada integrante sobre cómo funcionan en los organismos, es instrumental en el trabajo humano de los individuos y muchas veces se adapta al comportamiento de los integrantes de todo tipo de organizaciones ya sea de bienes o servicios, es decir si existe una organización habrá la necesidad de comprender el comportamiento organizacional.

La definición operacional: Para medir la variable “comportamiento organizacional” se utilizó 4 dimensiones; las cuales serán medidas por el cuestionario que está elaborado de 30 preguntas cerradas que serán transmitidas a cada área, estas serán medidas según lo indicado en la escala de Likert, como se visualiza en el anexo 2.

Segunda variable: satisfacción laboral

Definición conceptual: Palma (2006) citado por Bautista y Uriarte (2019) señalan que, la satisfacción laboral se resume en las actitudes de cada empleador, que se presenta con su propio trabajo en semejanzas relacionado como el autodesarrollo, el trabajo y la remuneración que recibe, las políticas de gestión, las relaciones con los demás miembros de la organización y las relaciones con la autoridad, las condiciones físicas y materiales que facilitan su trabajo y su realización.

Definición operacional: La satisfacción laboral se operacionaliza mediante de un cuestionario el cual comprende 36 preguntas designadas en 7 dimensiones las cuales serán medidas bajo 5 categorías que son: “Total desacuerdo (TD)”, “en desacuerdo (D)”, “indeciso (I)”, “de acuerdo (A)” y “totalmente de acuerdo (TA)”; de manera que se pueda detectar los factores que repercuten en la satisfacción laboral, como se visualiza en el anexo 3.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnicas

Las técnicas de recopilación de datos es una sistematización de un conjunto de métodos para recopilar información acerca de un objeto de investigación, asociado a una unidad de análisis. De esta forma, los investigadores pudieron abordar el problema de investigación para su análisis (Cervera, 2019).

La técnica utilizada en el trabajo de investigación será la encuesta ya que permitirá la recopilación de datos sobre las variables de comportamiento organizacional y satisfacción laboral, que, según Sanchez *et al.* (2018) nos dicen que, la encuesta tiene la finalidad de recopilar información fáctica de una muestra específica a partir de una serie de preguntas o reactivos para así recopilar datos.

3.7.2 Descripción

Los instrumentos de recopilación de datos son medios para emplear métodos de investigación, y estas herramientas se crearon teniendo en cuenta los métodos de investigación, las técnicas a emplear, los objetivos de la investigación y la relevancia de las variables y los indicadores (Arispe *et al.*, 2020).

Cohen *et al.* (2019) estipulan que, el cuestionario no es solo un conjunto de interrogaciones, se integra, además, por instrucciones que orientan el trabajo del entrevistador, así mismo, permite describir exhaustivamente las actitudes en cuestión. Tomando en cuenta esto, el instrumento que se manejará en este escenario para ambas variables es el cuestionario.

En la primera variable se realizó el cuestionario que consta de 30 preguntas, el cual fue distribuido en 4 dimensiones tales como: Dirección o estímulo de la excelencia, trabajo en equipo o solución de conflictos, realización personal o reconocimiento de la cooperación y responsabilidad o adecuación de las condiciones de trabajo; las cuales nos ayudara a medir el comportamiento organizacional, como se presenta en el anexo 4.

Para la segunda variable se utilizó el cuestionario creado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999 y su procedencia es de Lima – Perú; la finalidad del instrumento es medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones de acuerdo con las dimensiones: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tarea y relaciones con la autoridad; como se presenta en el anexo 4.

3.7.3 Validación

Hernández (2018) indica que, la validez es el rango del instrumento de comprobación en el cual mide realmente la variable que se pretende utilizar, lo que significa que una métrica de rendimiento bursátil debe medir el instrumento, no la imagen de la empresa, es decir la

validación es un tema más complejo, por lo que se debe lograr en cualquier herramienta de medición aplicable.

Para determinar la validez de los instrumentos de recopilación de datos de la investigación se ha utilizado el juicio de técnicos en el tema de investigación de manera que se pueda medir y evaluar la eficacia de los medios, como se observa en el anexo 5. Así, se obtuvo la siguiente tabla resumen que muestra la conformidad de los expertos sobre los instrumentos utilizados.

Tabla 1

Juicio de expertos de los instrumentos de recopilación de datos

Apellidos y Nombres	Título o grado	Opinión
Mg. Paredes Díaz, Juana Marivel	Docente en Administración y Marketing	Adecuado
Dra. Gardi Melgarejo, Victoria	Doctora en Administración de Empresas	Adecuado
Cr. Pérez Sosa, Jesús Cesar	Colegiado en Contabilidad y Lic. en Abogacía	Adecuado
Cr. Pérez García, Patricia	Colegiada en Contabilidad y Lic. en administración	Adecuado
Dra. Acosta Tovar, Mária Fernanda	Lic. en Abogacía y Lic. en Recursos Humanos	Adecuado

3.7.4 Confiabilidad

Los cuestionarios elaborados para la investigación fueron sometidos a un análisis de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad de los instrumentos. Por lo tanto, se recopiló información de ambos cuestionarios para seguidamente importar los datos al software estadístico SPSS 25, lo que permitió realizar el estudio de confiabilidad Alfa de Cronbach.

En la tabla 2, se visualiza la confiabilidad del cuestionario que mide las variables “comportamiento organizacional y satisfacción laboral”.

Tabla 2*Confiabilidad de los cuestionarios*

Estadísticas		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro. de elementos
,702	,714	2

Se determinó que el instrumento que obtiene los datos de las dos variables tiene un nivel de confiabilidad alta obteniendo como resultado un porcentaje de 0.702, puesto que como se evidencia en la tabla 18 los rangos de una confiabilidad alta se encuentran entre el 0.61 al 0.80.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Luego de recopilar la información mediante los cuestionarios utilizados se procedió a trasladar la información en una base de datos, para este fin nos apoyamos de paquetes estadísticos como para el programa SPSS 25, Excel, entre otros para poder evidenciar los resultados.

Por otro lado, para el análisis e interpretación de los datos se tomó en cuenta el sustento teórico y el soporte de gráficos estadísticos, además de las determinaciones estadísticas descriptiva y la estadística inferencial; de manera que la interpretación de los datos sea segura y concisa.

3.9 Aspectos éticos

Es considerable enfatizar los aspectos éticos del estudio; ya que, se debe al desarrollo de la investigación el cual siempre incluye la participación de instituciones y personas afectadas por los fenómenos de investigación (Rasinger, 2020). Por lo tanto, el estudio se orientó bajo la norma APA séptima edición, considerando las ideas y conceptos de los autores entre otras informaciones empleadas en la investigación, a la vez nos guiamos en los lineamientos otorgado por la universidad. Del mismo modo, la información fue validada por el programa

turnitin el cual podemos visualizar en el anexo 6, este nos da la confiabilidad de nuestra indagación. Por otro lado, para el progreso del estudio se tomó en cuenta también breves directrices éticas, las cuales son las siguientes:

Principio de autonomía: La participación o no participación en la investigación queda a discreción de los trabajadores y se respeta durante todo el proceso.

Principio de justicia: A todos los participantes se les explicará el contenido del cuestionario y de la investigación con el respeto, la honestidad y la amabilidad que se merecen.

Principio de Confidencialidad: De esta forma, se protege la identidad de la organización y de quienes participan como informantes en la investigación.

Principio de Originalidad: Se toman en cuenta las fuentes bibliográficas de la información presentada para no demostrar ningún acto de plagio intelectual.

CAPÍTULO II : PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Para el trabajo de estudio, se ejecutó una encuesta referente a el comportamiento organizacional y satisfacción laboral de una empresa de outsourcing contable. Los resultados son fruto de la estadística aplicada en el cuestionario que fue realizado a 80 colaboradores miembros de la organización.

Variable 1: Comportamiento organizacional

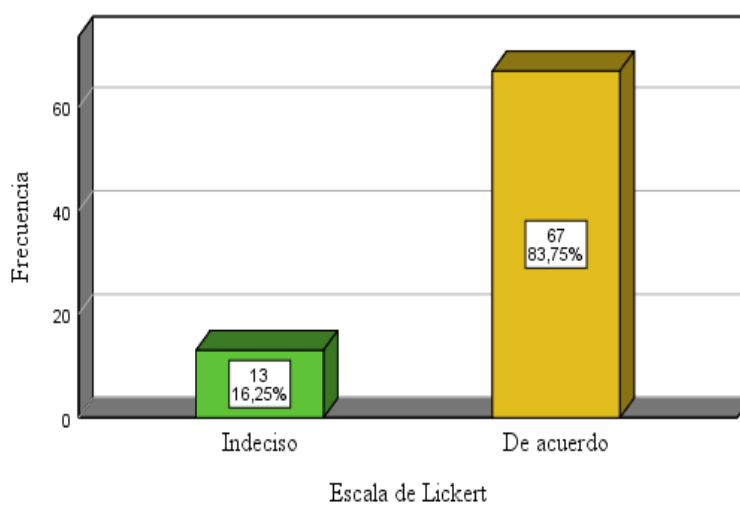
Tabla 3

VI: Comportamiento organizacional

Variable 1					
	Nivel de	Porcentaje	%	%	
	Frecuencia	%	válido	acumulado	
Válido	Indeciso	23	28,7	28,7	28,7
	De acuerdo	57	71,3	71,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 3

Barra: Comportamiento organizacional



Interpretación: Observando la figura 3 y la tabla 3, se visualizó que, de los 80 colaboradores, 67 encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo con el comportamiento organizacional, lo que representa un porcentaje de 83,75%; Asimismo, se observó que 13 encuestados indicaron que están indecisos con un porcentaje de 16,25%. En resumen, según lo indicado la mayor parte de los encuestados tiene una opinión positiva con el comportamiento organizacional.

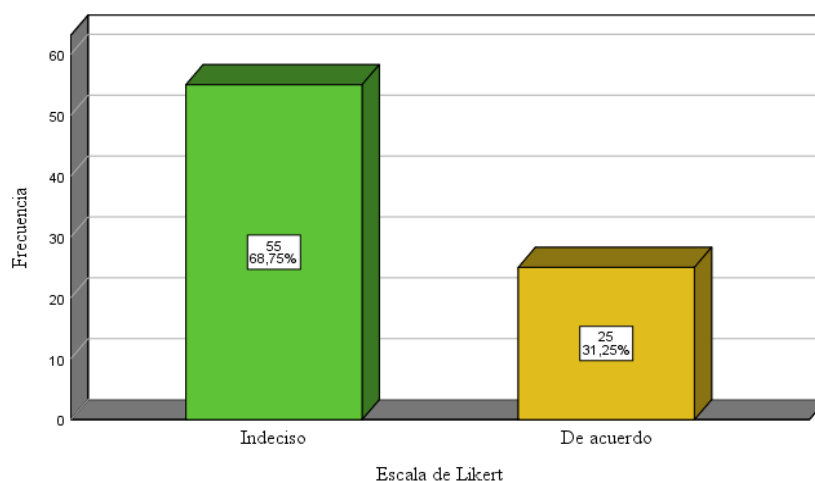
Tabla 4

D1: Dirección y estímulo de la excelencia

Dimensión 1 - V1				
	Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
	Indeciso	55	68,8	68,8
Válido	De acuerdo	25	31,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Figura 4

Barra: Dirección y estímulo de la excelencia



Interpretación: Visualizando la figura 4 y tabla 4 se muestra que, del cuestionario realizado a 80 colaboradores, 25 de estos manifestaron que se encuentran de acuerdo con la dirección y estímulo de la excelencia, representando así un porcentaje de 31.25%; sin embargo, el 55 de los colaboradores se encuentran indecisos con un porcentaje de 68,75%, porque

posiblemente no tienen claras las funciones de la organización y por eso son indiferentes a ello.

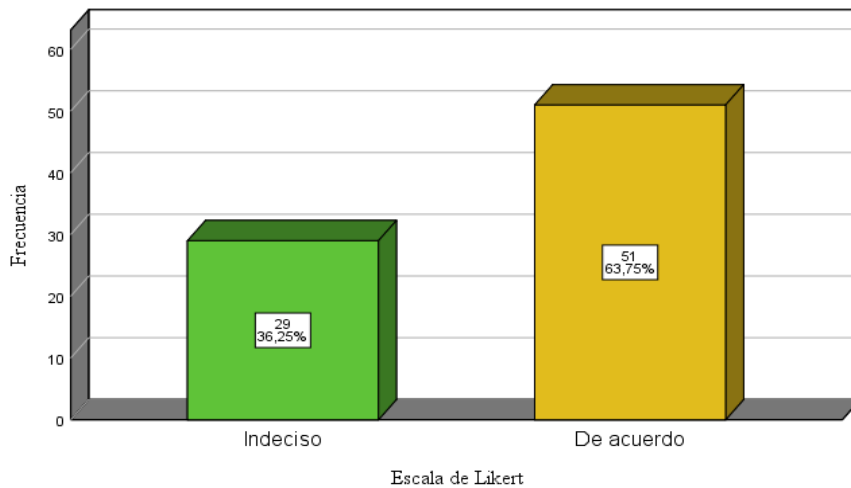
Tabla 5

D2: Trabajo en equipo y solución de conflictos

Dimensión 2 - V1				
	Nivel de	Porcentaje	%	%
Válido	Frecuencia	%	válido	acumulado
	Indeciso	29	36,3	36,3
	De acuerdo	51	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Figura 5

Barra: Trabajo en equipo y solución de conflictos



Interpretación: Observando la figura 5 y la tabla 5 referente al trabajo en equipo y solución de conflictos de la excelencia, de los 80 colaboradores que fueron encuestados, el 51 de estos respondieron que están de acuerdo, con un porcentaje de 63,75%; asimismo, un 29 de los colaboradores indicaron que están indecisos con un porcentaje de 36.25%. Dado a la encuesta realizada se evidencio que los trabajadores no reflejan inconformidad ante esta dimensión, sin embargo, esta situación podría mejorar si la organización es más rigurosa e integra a sus colaboradores.

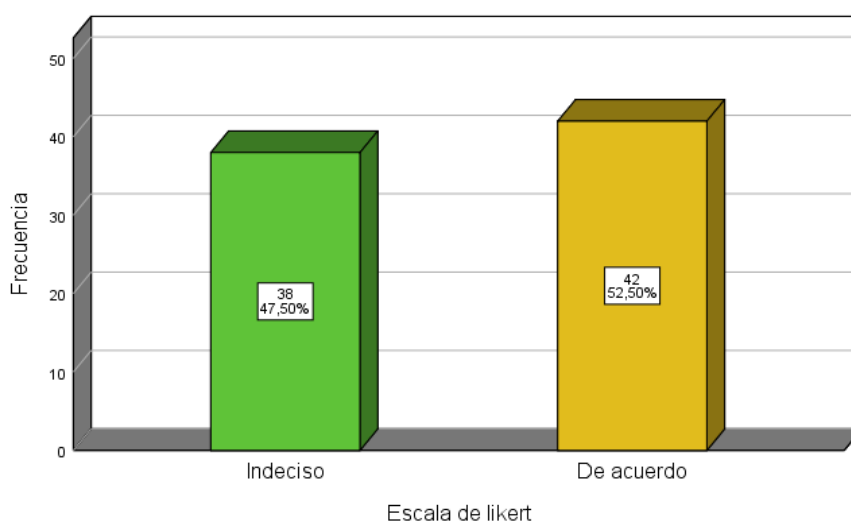
Tabla 6

D3: Realización personal y reconocimiento de la aportación

Dimensión 3 - V1				
	Nivel de	Porcentaje	%	%
	Frecuencia	%	válido	acumulado
Indeciso	38	47,5	47,5	47,5
Válido De acuerdo	42	52,5	52,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 6

Barra: Realización personal y reconocimiento de la aportación



Interpretación: Conforme a la figura 6 y tabla 6 de la realización personal y reconocimiento de la aportación, de los 80 colaboradores encuestados, el 42 de estos colaboradores contestaron que se encuentran de acuerdo, representando un porcentaje de 52.50%, mientras que el 38 de la muestra sugirieron que se encuentran indecisos con un porcentaje de 47.50%; se visualiza la semejanza de las respuestas de los colaboradores por un porcentaje de 5% ya que posiblemente podrían sentir temor al responder negativamente por sus superiores en cuanto a esta dimensión ya que tal vez no haya oportunidades de formación.

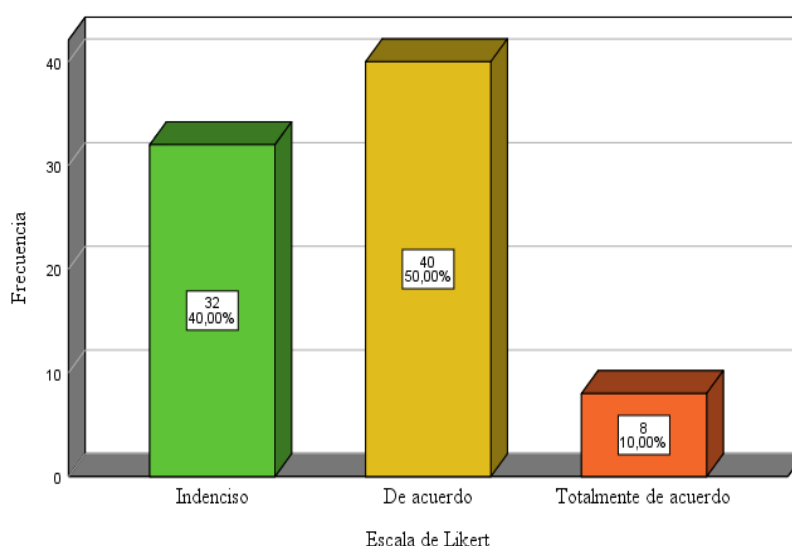
Tabla 7

D4: Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo

Dimensión 4 – V1				
	Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Indeciso	32	40,0	40,0	40,0
Válido De acuerdo	40	50,0	50,0	90,0
Total de acuerdo	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Figura 7

Barra: Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo



Interpretación: Según la figura 7 y la tabla 7 de la muestra encuestada el 40 de los colaboradores, representa un porcentaje de 50.00% los cuales manifestaron que se encuentran de acuerdo y 8 de los encuestados indicaron que están totalmente de acuerdo en cuanto a la responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo, sin embargo, 32 de los colaboradores contestaron que se conservan indecisos con un porcentaje de 40.00%; es decir que a pesar que esta dimensión se encuentra en un rango efectivo, se requiere mejoras en las directrices y acciones que se percibe en la dimensión.

Variable 2: Satisfacción laboral

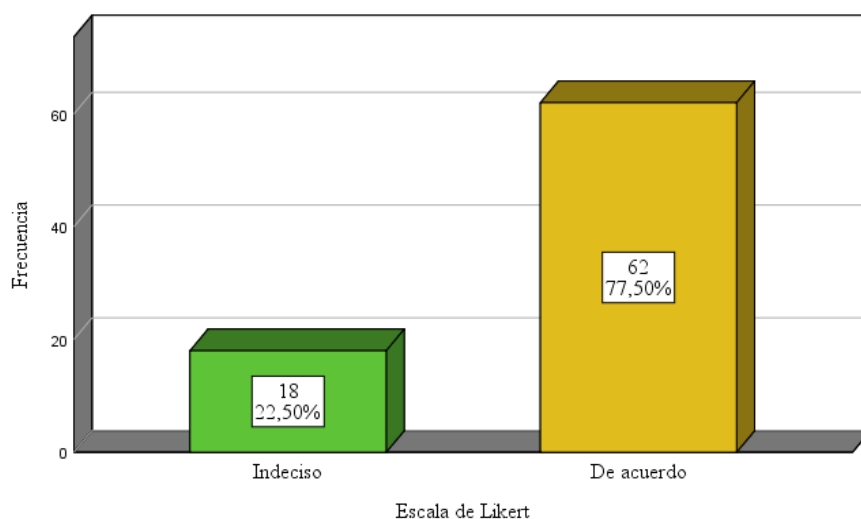
Tabla 8

V2: Satisfacción laboral

		Variable 2			
Válido	Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado	
	Indeciso	18	22,5	22,5	
	De acuerdo	62	77,5	100,0	
	Total	80	100,0		

Figura 8

Barra: Satisfacción laboral



Interpretación: Comparando la figura 8 y tabla 8, se observó que de la muestra de encuestados el 62 de los colaboradores manifiestan que están de acuerdo con la satisfacción laboral con un porcentaje de 77,50%; sin embargo, se visualiza que el 18 de los encuestados mostraron que están indecisos representando así un porcentaje de 22,50%. En resumen, la mayor parte de encuestados dieron una respuesta favorecida respecto a la satisfacción laboral.

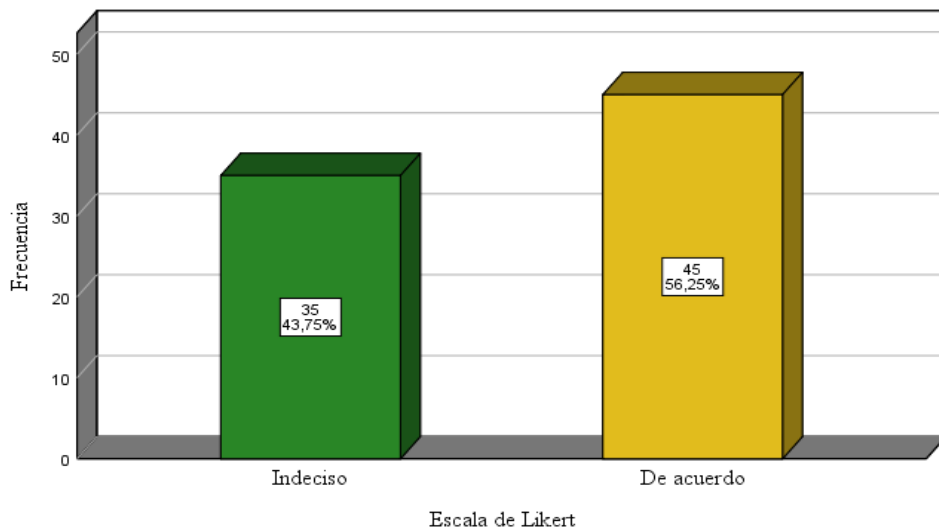
Tabla 9

D1: Condiciones físicas o materiales

		Dimensión 1 - V2			
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Válido	Indeciso	35	43,8	43,8	38,8
	De acuerdo	45	56,3	56,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 9

Barra: Condiciones físicas o materiales



Interpretación: Comparando la figura 9 y la tabla 9, se visualizó que los resultados en relación a la satisfacción con las condiciones físicas o materiales, se halló un predominio del 56,25% de la muestra que consideran que están de acuerdo con la satisfacción referente a esta dimensión, mientras que el 35 de los colaboradores señalaron que se encuentran indecisos representando el 43,75%; Es decir que refleja que se encuentran satisfechos con la capacidad instalada de la empresa y los equipos con los que realizan sus actividades de trabajo es el adecuado de manera que facilita la ejecución de sus labores.

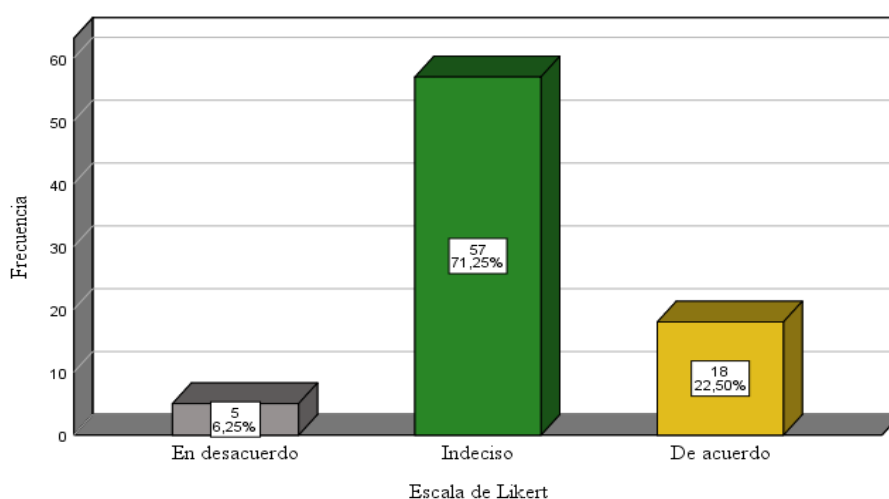
Tabla 10

D2: Beneficios laborables o remunerativos

Dimensión 2 - V2					
	Nivel de	Porcentaje	%	%	
	Frecuencia	%	válido	acumulado	
Válido	En desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	Indeciso	57	71,3	77,5	77,5
	De acuerdo	18	22,5	100,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 10

Barra: Beneficios laborables o remunerativos



Interpretación: Según la figura 10 y la tabla 10, se observó que la satisfacción con relación a los beneficios laborables o remunerativos de los 80 colaboradores que se encuestó, el 57 se manifiestan indecisos representando así un porcentaje de 71,25%, mientras que el 18 de los colaboradores señalaron que se encuentran de acuerdo con los remunerativos con un porcentaje de 22,50%, sin embargo 5 de los colaboradores consideran indican que están en desacuerdo, representando un 6.25%; es decir que se refiere que la mayor parte de la muestra son indecisos con respecto a la dimensión, posiblemente consideren que no es adecuado con la labor que realizan, siendo como expectativas del colaborador.

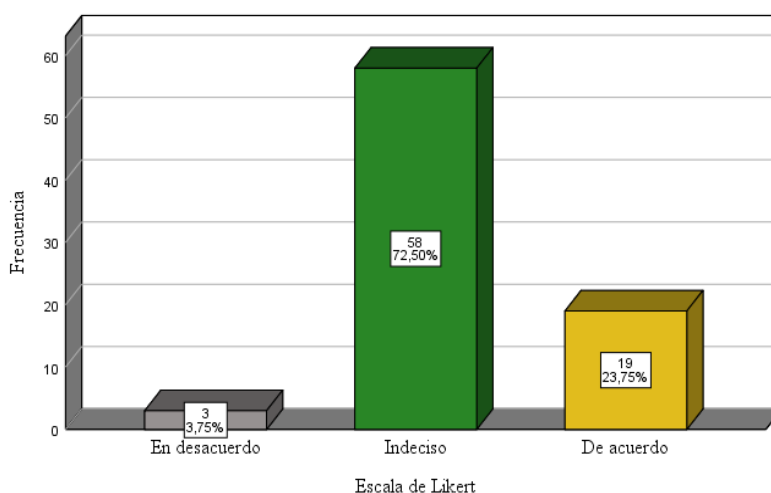
Tabla 11

D3: Políticas administrativas

Dimensión 3 - V2					
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Válido	En desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	Indeciso	58	72,5	72,5	76,3
	De acuerdo	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 11

Barra: Políticas administrativas



Interpretación: Comparando la figura 11 y la tabla 11 de la muestra realizada por 80 colaboradores, se visualizó que el 58 de los encuestados expuso una opinión de forma indecisa con un porcentaje de un 72.50% y 3 de los colaboradores señalaron que están en desacuerdo con un porcentaje de 3.75%; por otro lado, se evidencio que el 19 de los encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo con un porcentaje de 23,75%. En resumen, la mayor parte de encuestados dieron una respuesta negativa respecto a las políticas administrativas, posiblemente no haya un adecuado control con los lineamientos de la organización.

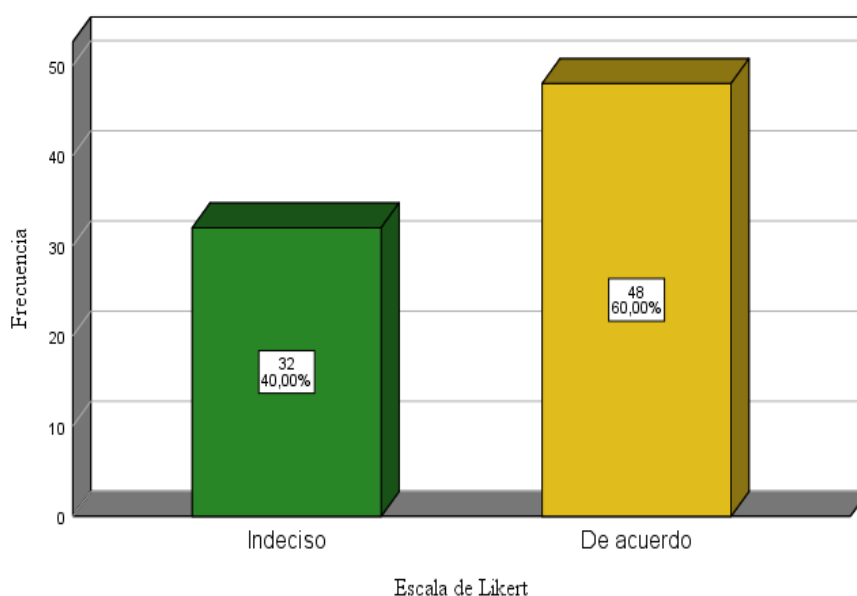
Tabla 12

D4: Relaciones sociales

Dimensión 4 - V2				
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido % acumulado
Válido	Indeciso	32	40,0	40,0
	De acuerdo	48	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Figura 12

Barra: Relaciones sociales



Interpretación: Comparando la tabla 12 y la figura 12 se percibió que, de la muestra encuestada, la mayor parte de encuestados son de 48 colaboradores con un porcentaje de 60,00%, el cual indico que está de acuerdo con la dimensión; se visualizó que un 32 de encuestados mostraron que están indecisos con un porcentaje de 40,00%. Es decir que respecto a la gráfica estos están de acuerdo con las relaciones sociales, pero a la vez se visualiza una indecisión de parte de los colaboradores porque no se refleja una fuerte socialización el cual se puede mejorar.

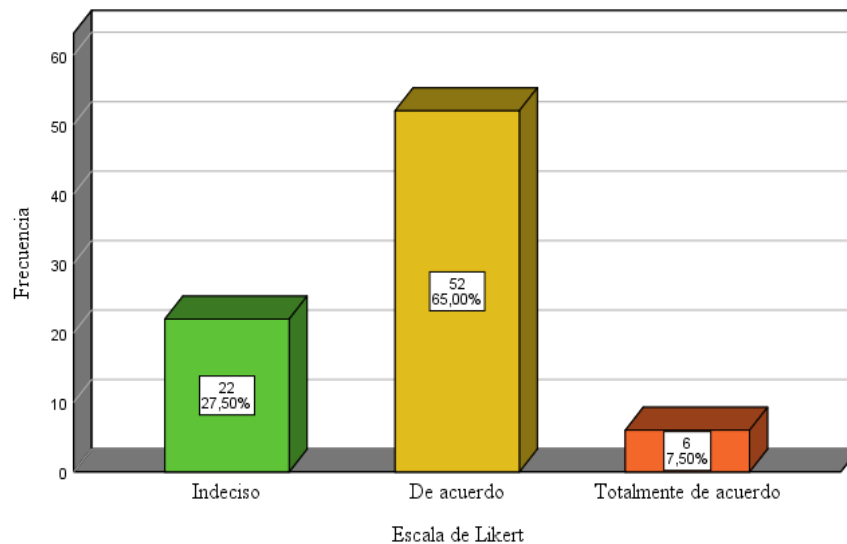
Tabla 13

D5: Desarrollo personal

Dimensión 5 - V2					
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Válido	Indeciso	22	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	52	65,0	65,0	92,5
	Totalmente de acuerdo	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 13

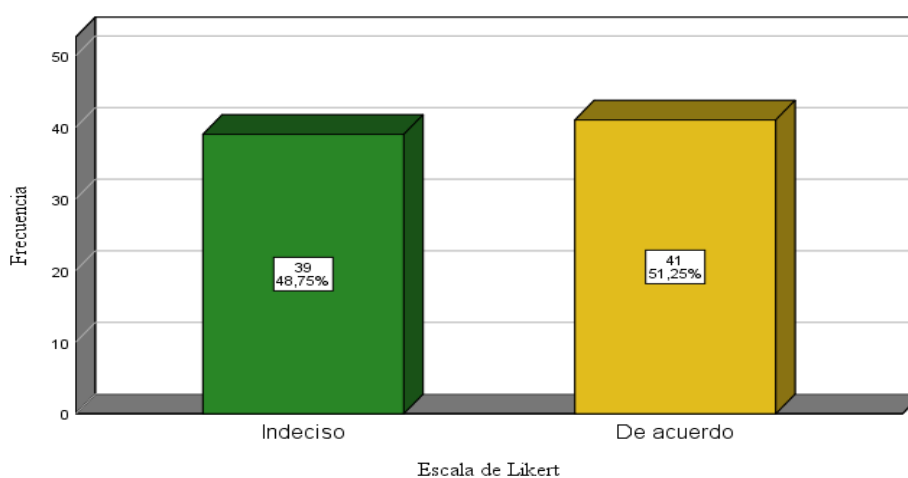
Barra: Desarrollo personal



Interpretación: Contrastando la tabla 13 y la figura 13 de lo encuestado según la muestra de 80 colaboradores, se visualiza que un 52 de encuestados se sienten de acuerdo representando un 65.00%, mientras que el 22 de los colaboradores se muestran indecisos con un porcentaje de 27.50% y finalmente 7.50% se encuentran totalmente de acuerdo. Es decir que se obtiene una respuesta positiva con las oportunidades de desarrollo personal de las habilidades y talento del personal, conforme a su competencia y destrezas.

Tabla 14*D6: Desempeño de tareas*

Dimensión 6 - V2					
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Válido	Indeciso	39	48,8	48,8	48,8
	De acuerdo	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 14*Barra: Desempeño de tareas*

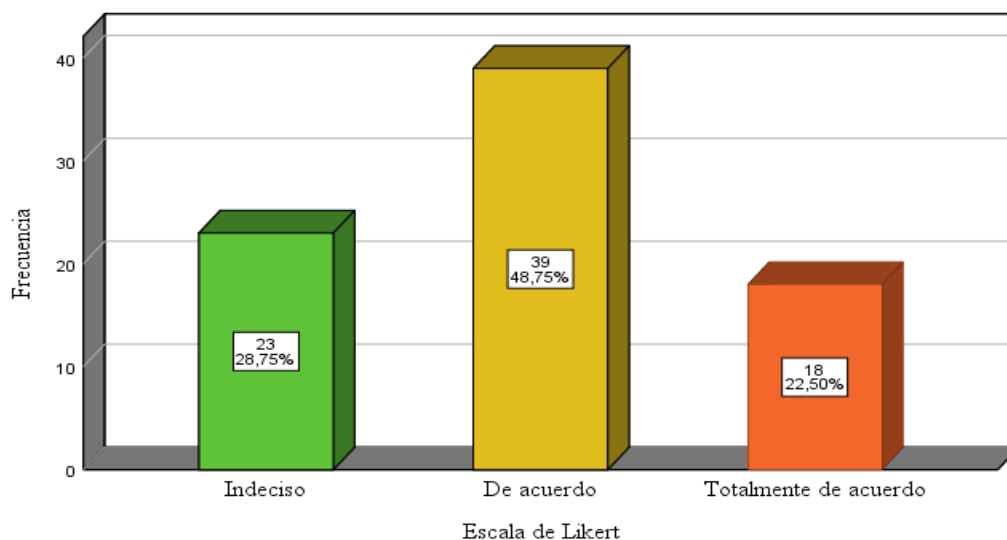
Interpretación: Comparando la tabla 14 y la figura 14, representa que, del 80 de la muestra encuestada, 41 respondieron que están de acuerdo y un 39 indicaron que están indecisos con un porcentaje semejante por 2%; el cual nos indica que tienen un buen desarrollo de tareas dentro de la organización, pero según la gráfica parte de los encuestados no muestra interés ya que se reservan su opinión.

Tabla 15*D7: Relación con la autoridad*

Dimensión 7 - V2					
		Nivel de Frecuencia	Porcentaje %	% válido	% acumulado
Válido	Indeciso	13	16,3	16,3	16,3
	De acuerdo	47	58,8	58,8	75,0
	Total de acuerdo	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Figura 15

Barra: Relación con la autoridad



Interpretación: Comparando la figura 15 y la tabla 15, se visualiza una respuesta positiva respecto a la relación con la autoridad, ya que 39 de los encuestado señalan una afirmación agradable con sus jefes inmediatos con un porcentaje 48.75%, asimismo, 23 de los encuestados muestran que están indecisos con un porcentaje de 28.75% y finalmente 22.50% indican que están totalmente de acuerdo; Es decir, que los empleados se encuentran satisfechos con la relación de la autoridad, situación que puede incluso mejorar con las actividades mediante manuales organizacionales.

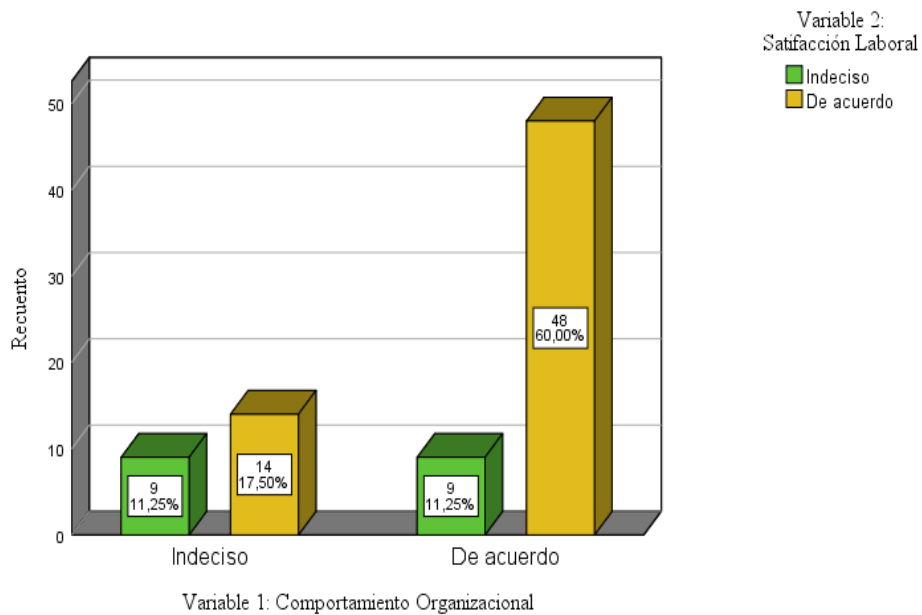
Tabla 16

Comportamiento organizacional y satisfacción laboral

Tabla cruzada Variable 1				
		Variable 2: Satisfacción laboral		Total
		Indeciso	De acuerdo	
Variable 1: Comportamiento organizacional	Indeciso	9	14	23
	De acuerdo	9	48	57
Total		18	62	80

Figura 16

Barra: cruzada V1 y V2



Interpretación: Comparando la figura 16 y la tabla 16, se contempla una respuesta positiva respecto a la satisfacción laboral, siendo el 80 de colaboradores encuestados, un 48 manifiestan que están de acuerdo con un porcentaje de 60.00%, y 9 de los encuestados se encuentran indecisos representando un porcentaje de 11.25%. Asimismo, para el comportamiento organizacional se visualiza que el 14 de los encuestado están de acuerdo con un porcentaje de 17.50% y 9 de los colaboradores contestaron de forma indecisa con un porcentaje de 11.25%. Es decir que hay una satisfacción laboral favorable, mientras que en el comportamiento organizacional se manifiesta neutro.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Para el trabajo de estudio se tomó como muestra a 80 de los colaboradores de la empresa de outsourcing contable, por lo cual se utilizará los valores de significancia de “Kolmogorov-Smimov”, debido a que la muestra es mayor a 30.

Tabla 17*Prueba de normalidad de las V1, V2 y sus dimensiones.*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Cifras estadísticas	gl	Sig.
Comportamiento organizacional (V1)	,065	80	,200*
Satisfacción laboral (V2)	,070	80	,200*
Condiciones físicas o materiales (V2 – D1)	,138	80	,001
Beneficios laborales o remunerativos (V2 – D2)	,163	80	,000
Políticas administrativas (V2 – D3)	,153	80	,000
Relaciones sociales (V2 – D4)	,170	80	,000
Desarrollo personal (V2 – D5)	,115	80	,011
Desempeño de tareas (V2 – D6)	,146	80	,000
Relación con la autoridad (V2 – D7)	,166	80	,000

Interpretación: Según la tabla 17, se muestra la prueba de normalidad ejecutada con el fin de demostrar cómo se distribuyen los datos si estas se ajustan o no a una distribución normal. Los resultados encontrados revelan que la variable 1, variable 2 y dimensión 5 es mayor que 0.05, por lo que indica que la distribución es normal, es decir, son paramétricos, mientras que, para las dimensiones 1,2,3,4,6 y 7 son inferiores a 0.05, lo que expresa es que la clasificación no es normal, por lo tanto, se utiliza una prueba no paramétrica, por eso, es que se procedió a elaborar la investigación con el Rho de Spearman.

Tabla 18*Rangos de Alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Elaborado a partir de (Corral, 2008).

Tabla 19*Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro. de elementos
,702	,714	2

Para las variables de estudio “comportamiento organizacional y satisfacción laboral”, se comprobó el valor de fiabilidad utilizando alfa de Cronbach, el cual corresponde a 0,702 que muestra una capacidad alta de acuerdo con la tabla 18.

Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE1: El comportamiento organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 20*Correlación de la V1 y V2*

			Comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación: Acorde a la tabla 19, se visualiza que el coeficiente de Rho = 0.481 por lo que se corrobora que existe una correlación directa y moderada; así mismo, el nivel de significancia, resultado menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo cual se rechaza la HE0; es decir,

que si el comportamiento organizacional se incrementa también aumenta la satisfacción laboral en la empresa de outsourcing contable.

Hipótesis específica 1: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE1: El comportamiento organizacional tiene relación con las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 21

Correlación de la VI y D1

			Comportamiento organizacional	Condiciones físicas o materiales
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,301**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	80	80
	Condiciones físicas o materiales	Coefficiente de correlación	,301**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	80	80

Interpretación: Conforme a la tabla 20, se visualiza que el coeficiente de Rho = 0.301, por lo que se corrobora que existe una correlación directa y ligera; así mismo, el nivel de significancia resulto mayor a 0.05 ($0.007 > 0.05$), por ello se rechaza la HE1; es decir, que si el comportamiento organizacional se incrementa las condiciones físicas o materiales aumentan en la empresa de outsourcing contable.

Hipótesis específica 2: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE2: El comportamiento organizacional tiene relación con los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 22*Correlación de la VI y D2*

			Comportamiento organizacional	Beneficios laborales o remunerativos
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,115
		Sig. (bilateral)	.	,308
		N	80	80
	Beneficios laborales o remunerativos	Coeficiente de correlación	-,115	1,000
		Sig. (bilateral)	,308	.
		N	80	80

Interpretación: En la tabla 21, se visualiza que coeficiente de Rho = -0.115, por lo que se corrobora que existe una correlación negativa; así mismo, el nivel de significancia resulto mayor a 0.05 ($0.308 > 0.05$), por lo cual, se rechaza la HE2; es decir, que si el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos están asociadas en sentido inverso.

Hipótesis específica 3: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE3: El comportamiento organizacional tiene relación con las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 23*Correlación de la VI y D3*

			Comportamiento organizacional	Políticas administrativas
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,054
		Sig. (bilateral)	.	,636
		N	80	80
	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	-,054	1,000
		Sig. (bilateral)	,636	.
		N	80	80

Interpretación: Conforme a la tabla 22, se visualiza un coeficiente de Rho = -0.054, por lo que se corrobora que existe una correlación negativa moderada, además, el nivel de sig. resultado mayor a 0.05 ($0.636 > 0.05$), por lo tanto, se rechaza la HE3; es decir, que si el comportamiento organizacional y las políticas administrativas están asociadas en sentido inverso.

Hipótesis específica 4: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE4: El comportamiento organizacional tiene relación con las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 24

Correlación de la VI y D4

			Comportamiento organizacional	Relaciones sociales
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,261*
		Sig. (bilateral)	.	,020
		N	80	80
	Relaciones sociales	Coeficiente de correlación	,261*	1,000
		Sig. (bilateral)	,020	.
		N	80	80

Interpretación: Conforme a la tabla 23, se muestra un coeficiente de Rho = 0.261, por lo que se confirma que existe una correlación directa y ligera, asimismo el nivel de sig. resultado mayor a 0.05 ($0.020 > 0.05$), por lo cual se rechaza la HE4; es decir, que si el comportamiento organizacional y las relaciones sociales están asociadas en sentido inverso.

Hipótesis específica 5: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE5: El comportamiento organizacional tiene relación con el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 25

Correlación de la VI y D5

			Comportamiento organizacional	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,427**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,427**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación: De acuerdo con la tabla 24, se muestra una correlación de $Rho = 0.427$, por lo que se corrobora que existe una correlación directa y moderada; del mismo modo, el nivel de significancia resulto menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo cual se rechaza la HE0; es decir, que si el comportamiento organizacional incrementa también aumenta el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable.

Hipótesis específica 6: Prueba de contraste

HE0: El comportamiento organizacional no tiene relación con el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

HE6: El comportamiento organizacional tiene relación con el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 25

Correlación de la VI y D6

			Comportamiento organizacional	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Desempeño de tareas	Coefficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación: De acuerdo con la tabla 25, se visualiza una correlación de $Rho = 0.460$, por lo que se corrobora que existe una correlación directa y moderada; además, el nivel de significancia es menor que 0.05 ($0.000 < 0.05$) por lo tanto, se rechaza la H_{E0} ; es decir, que si el comportamiento organizacional se incrementa también aumenta el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable.

Hipótesis específica 7: Prueba de contraste

H_{E0} : El comportamiento organizacional no tiene relación con la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

H_{E7} : El comportamiento organizacional tiene relación con la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Tabla 26

Correlación de la VI y D7

			Comportamiento organizacional	Relación con la autoridad
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,484**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	,484**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Interpretación: Acorde a la tabla 26, se percibe que la correlación de $Rho = 0.484$, por lo que se corrobora que existe una correlación directa y moderada; así mismo, el nivel de sig. reflejo ser menor a 0.05 ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la H_{E0} ; es decir, que si el comportamiento organizacional se maximiza también aumenta la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable.

4.1.3. Discusión de resultados

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable; basándose en lo que se plantea para el comportamiento organizacional, según Davis y Newstrom (1990) citado en Aira (2022), es la aplicación de los conocimientos de cada integrante sobre cómo funcionan en los organismos; en cuanto a la variable de satisfacción laboral, palma (2006) citado por Bautista y Uriarte (2019) señala que, la satisfacción laboral consiste en la actitud de un empleado, que manifiesta con su propio trabajo. En el mismo contexto, para los resultados descriptivos de las variables de estudio, de acuerdo a la investigación, 62 de los 80 encuestados opinaron sobre ambas variables que se encuentran “de acuerdo” representando un porcentaje de 77.50%, Asimismo para inferencial de acuerdo con la evaluación se demuestra una coherencia positiva entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, mostrando el coeficiente de correlación con Rho de Spearman fue 0.481 y $p = 0.000$, por tanto $p < 0.05$, rechazando así la hipótesis nula. Estos resultados se pueden confrontar con descubrimientos previos, como el estudio de Melendez (2018) donde se observa que su significancia fue $p=0.000$ ($p<0.05$), con una correlación de 0.976 entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral. Como resultado se culmina que preexiste una correlación alta significativa entre las dos variables, tanto como en la variable del comportamiento organizacional como la variable de satisfacción laboral.

En referencia con el objetivo específico 1, se encuestó a los colaboradores de la empresa para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales, obteniendo que de los 80 encuestados 45 de los colaboradores aludieron que están de acuerdo y 35 manifestaron que se encuentran indecisos, representando a un 43.75%; es decir, que el 56.25 se encuentran satisfechos con la capacidad

instalada de la empresa por lo cual existe relación. En lo que concierne al análisis inferencial se mostró que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de 0.301 y sig. de 0.007 por lo que $p\text{-valor} > 0.05$; por tanto, podemos concluir que se acepta la H_0 y rechaza la hipótesis alterna. Cabe señalar que los resultados se difieren ya que se visualiza diferencias en el estudio de Vargas (2021) donde se observa que el clima organizacional se relaciona significativamente con la condiciones físicas o materiales, dado que la correlación es de 0.562, con una sig. de $p = 0.003$ demostrando así una correlación moderada y directa; es decir, la variable y la dimensión tienen una relación directa; en el mismo contexto, en la investigación de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organizacional se relaciona con las condiciones física o materiales en los servidores, dado que se encontró una directa y moderada correlación de $Rho = 0.577$, con una sig. de $p = 0.000$, por lo cual, la hipótesis alterna se acepta y se rechaza la H_0 , por lo que, cuando el clima organizacional se maximiza genera que aumente la satisfacción por las condiciones físicas o materiales. De acuerdo con la dimensión en lo conceptual, Para Robbins (2003) citado por Monteza (2018) nos dice que, los materiales o elementos de infraestructura definidos como herramientas para realizar tareas rutinarias, como indicadores de eficiencia y productividad; es por ello, que los trabajadores se preocupan por su entorno de trabajo tanto para crear comodidad personal como para desempeñarse bien en las tareas diarias.

En referencia al objetivo específico 2, se encuestó 80 colaboradores para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos dándonos como resultado que el 18 de los encuestados indicaron que se encuentran de acuerdo y 57 manifestaron que están indecisos y posteriormente el 5 de los encuestados se encuentran en desacuerdo, es decir que 22.50% propusieron que están satisfechos con la dimensión; en lo que respecta al análisis inferencial se expuso que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de -0.115 y sig. de 0.308 por lo que $p\text{-valor} > 0.05$. Por

ello, podemos concluir que se rechaza la H2, aceptando la H0. Estos resultados se pueden diferir con descubrimientos previos, como el estudio de Espinoza y Fabian (2022) donde se observa que el clima organizacional se relaciona significativamente con los beneficios laborales o remunerativos en los servidores, puesto que la correlación de Rho = 0,381, con una sig. de $p = 0.000$ demostrando así una correlación directa y ligera; es decir que, cuando el clima organizacional incrementa también crece la satisfacción por los beneficios laborales o remunerativos en los servidores. De la misma forma, en la tesis de Vargas (2021) en su investigación se prueba que el clima organizacional tiene relación significativa con los beneficios laborales o remunerativos, dado que se encontró una modera y directa correlación de 0.334, con una sig. de $p = 0.047$ lo que significa la aceptación de la hipótesis alterna; es decir, que tiene relación directa. Por último, Según Gonzales (2001) citado por Monteza (2018) refiere que, los sistemas de compensación, salarios y promociones son factores muy importantes que influyen y determinan la satisfacción laboral.

En relación con el objetivo específico 3, se encuestó a los colaboradores para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y las políticas administrativas otorgando como resultado de los 80 encuestados 19 indicaron que están de acuerdo y 58 manifiestan que están indecisos y finalmente el 3.75% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, es decir que 23.75% mostraron que si existe relación. De acuerdo con el análisis inferencial se mostró que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de -0.054 y sig. de 0.636 por lo que $p\text{-valor} > 0.05$. Por tanto, obtenemos la conclusión que se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la H0. Estos resultados se diferir mostrando diferentes resultados como en la tesis de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organizacional se relaciona significativamente con las políticas administrativas en los servidores, dado que la correlación de Rho = 0.131, con una sig. de $p = 0.000$ demostrando así una correlación directa y mínima, es decir, cuando el clima organizacional se maximiza también genera alta

satisfacción por las políticas administrativas en los servidores. Por último, en lo conceptual en la escala SL-SPC, se define como la medida en que va en contra de lineamientos o normas institucionales directamente relacionadas con la explotación desde el punto de vista laboral, ya sea en términos de tiempo o comodidad directamente relacionados con el trabajador.

En relación con el objetivo específico 4, se encuestó a los trabajadores de la empresa contable para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y las relaciones sociales dándonos como resultado que de la muestra encuestados 48 señalaron que se encuentran de acuerdo con la dimensión dentro de la organización, mientras que el 40.00% expresaron que se encuentran indecisos. En la parte del análisis inferencial se identificó que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de 0.261 y sig. de 0.020 por lo que p -valor > 0.05 ; por lo tanto, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la H_0 . Estos resultados se difieren ya que se observa diferencia entre el estudio de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones sociales en los servidores, dado que la correlación de Rho = 0.408, con una sig. de $p = 0.000$ demostrando así una correlación directa y moderada. De la misma forma, en el estudio de Vargas (2021) donde se evidencio que el clima organizacional se relaciona significativamente con las relaciones sociales, dado que se encontró una modera y directa correlación de 0.613, con una sig. de $p = 0.001$ por lo que indica una relación significativa entre la variable y la dimensión. Por último, según Juan (2019) nos dice que, cuanto mejores sean las relaciones con todos los miembros del equipo de trabajo y jefes de la empresa nos conllevará a una mayor motivación, satisfacción; además del compromiso, de modo que impresionará efectivamente en el desempeño y la productividad.

En relación al objetivo específico 5, se encuestó a los colaboradores de la empresa contable para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo personal dándonos como resultado que de los 80 encuestados 6 indicaron que están

totalmente de acuerdo y 52 señalaron que se encuentran de acuerdo y finalmente el 22 de los encuestados se encuentran indecisos, es decir que 72.50% manifestaron que si existe relación; en lo que respecta al análisis inferencial se mostró que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de 0.427 y sig. de 0.000 por lo que $p\text{-valor} < 0.05$. Por tanto, podemos concluir que acepta la hipótesis alterna. Estas similitudes se pueden confrontar con descubrimientos previos, como el estudio de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organización se relaciona significativamente con el desarrollo personal en los servidores, dado que la correlación de 0.341, con una sig. de $p = 0.000$ demostrando así una correlación directa y ligera; es decir, cuando el clima organizacional se maximiza también aumenta la satisfacción por el desarrollo personal en los servidores, en el mismo contexto, en el estudio de Vargas (2021) en su investigación se muestra que el clima organización se relaciona significativamente con el desarrollo personal, dado que se encontró una modera y directa correlación de 0.712, con una sig. de $p = 0.001$ lo que significa la aceptación de la hipótesis alterna y se rechaza la H_0 ; es decir, que la variable y la dimensión tiene relación directa. De acuerdo con la dimensión de desarrollo personal, según Kennet (1990) citado por Monteza (2018) refiere que, es una oportunidad para que los trabajadores realicen actividades relacionadas con la autorrealización; además, los colaboradores tienden a optar por trabajos que les admitan demostrar sus habilidades y capacidades y que les proporcionen variedad de actividades, libertades e información sobre su trabajo.

En relación al objetivo específico 6, se encuestó a los colaboradores de la empresa contable para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de tareas dándonos como resultado que de los 80 encuestados 41 manifiestan que se encuentran de acuerdo, representado un 51.20% por lo que existe relación; en lo que respecta al análisis inferencial se mostró que existe una relación correlacional de Rho de Spearman

0,460 y sig. de 0.000 por lo que $p\text{-valor} < 0.05$. Por tanto, alcanzamos a concluir que se rechaza la H_0 , aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados se pueden confrontar con descubrimientos previos, como el estudio de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organizacional no se concierne significativamente con el desempeño de tareas en los servidores, ya que la correlación de Rho de Spearman de 0.036, con una sig. de $p = 0.000$ por lo que se comprueba que no hay una similitud directa y ni significativa, cuando el clima organizacional se maximiza, no incrementa la satisfacción laboral en los servidores, es decir que rechaza la hipótesis alterna. De acuerdo con la dimensión de desempeño de tareas refiere que, En la escala SL-Sonia Palma Carrillo, hace referencia a que se identifica como una evaluación para que los empleados relacionen sus habilidades y productividad con su trabajo diario dentro de la organización (Palma, 1999) citado por (Eugenio, 2019).

En relación al objetivo específico 7, se encuestó a los colaboradores de la empresa contable para identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la relación con la autoridad dándonos como resultado que de los 80 encuestados 20 mostraron que están totalmente de acuerdo y 47 señalaron que se encuentran de acuerdo y finalmente el 13 de los encuestados se encuentran indecisos, es decir que 83.80% manifestaron que si existe relación; en lo que respecta al análisis inferencial, se manifestó que existe una relación correlacional de Rho de Spearman de 0.484 y sig. de 0.000 por lo que $p\text{-valor} < 0.05$. Por tanto, podemos concluir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna. Estos resultados se pueden confrontar con descubrimientos previos, como la investigación de Espinoza y Fabian (2022) donde se visualiza que el clima organizacional se vincula significativamente con la relación con la autoridad en los servidores, ya que la reciprocidad de Rho de Spearman de 0.324, con una sig. de $p = 0.000$ por lo que se demuestra que hay una correlación directa y moderada, es decir, cuando el clima organizacional se maximiza, acrecienta la satisfacción laboral por la relación con la autoridad en los servidores. Según

Maciel (2022) nos dice que, las relaciones laborales son esenciales para la productividad, la motivación y el compromiso con el trabajo. Y cuando se trata de jefes y empleados, es aún más importante porque este es un factor relevante para que los operarios estén satisfechos o insatisfechos con su jefe.

CAPÍTULO III : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022, tal como los resultados descriptivos se evidenciaron que el 77.25% del total de 62 encuestados respondieron positivamente. Así mismo, los datos inferenciales dieron como resultado rechazar la hipótesis nula, aceptando así la hipótesis alterna, siendo el coeficiente de $Rho = 0.481$ y $p = 0.000$. Confirmando que la mayoría de los colaboradores se muestran indecisos y otros de acuerdo; podemos decir, que los colaboradores no revelan una opinión concreta respecto a la empresa, por la cual esto a un futuro se podría mostrarse afectado en la empresa.

Segunda: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022, mostrando los datos descriptivos se obtuvo un total de 45 de encuestados (56.25%); además, según los resultados inferenciales se presentaron que no existe relación entre comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, por lo cual se rechaza la hipótesis alterna, aceptando la hipótesis nula, obteniendo un coeficiente de 0.301 y $p = 0.007$. Es decir, los colaboradores se encuentran de acuerdo con la capacidad instalada de la organización y los equipos con los que ejecutan sus actividades laborales indican que son adecuados.

Tercera: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022, donde los alcances de los datos descriptivos mostró un total de 62 encuestados con un porcentaje 77.50%; en el caso de, los resultados inferenciales se

testificaron que no existe relación entre comportamiento organizacional y beneficios laborales o remunerativos, con un coeficiente de -0.115 y $p = 0.308$ por lo cual se rechaza la HE2 y se acepta la HE0. Dando como resultado que la mayor parte de la muestra no es favorable, se puede considerar que la labor que realizan no va de acuerdo con lo que reciben.

Cuarta: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Respecto a los datos descriptivos indican un total de 61 encuestados con un porcentaje 76.25%; Por otro lado, los datos inferenciales se detallan que el coeficiente de -0.054 y $p = 0.636$, por lo cual se rechaza la HE3 aceptando HE0. Por lo que, la relación no es favorable por ende puede ocasionar discrepancias por desconocimiento.

Quinta: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022, según los datos descriptivos se obtuvo un total 48 (60.00%) encuestados que están de acuerdo; en el caso de los datos inferenciales se detallan que el coeficiente de 0.261 y $p = 0.020$, quiere decir que no existe relación entre comportamiento organizacional y relaciones sociales, por lo cual se rechaza la HE4 aceptando HE0.

Sexta: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Los datos descriptivos muestran un total de 52 (65.00%) encuestados que están de acuerdo; con relación a los resultados inferenciales indican que el coeficiente de 0.427 y $p = 0.000$, confirmando que existe relación entre comportamiento organizacional y desarrollo personal, por lo cual se rechaza la HE0 aceptando HE5. Es decir que

existe un desarrollo personal ya que los colaboradores podrán realizar sus funciones con eficacia por el cual es favorable para la empresa.

Séptima: Se identificó la relación entre comportamiento organizacional y desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. En los datos descriptivos se muestra un total de 41 (51.25%) respondieron que están de acuerdo; asimismo, se determinó que existe una relación entre comportamiento organizacional y desempeño de tareas con un coeficiente 0.460 y $p= 0.000$, por lo cual se rechaza la HE0 aceptando HE6, es decir que es favorable para la empresa.

Octava: Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022; se determinó en los datos descriptivos que un total 39 encuestados están de acuerdo con un porcentaje de 48.75%; además, con relación a la significancia que se determinó en los resultados inferenciales se presenta en el coeficiente un 0.484 y $p = 0.000$, validando que no existe relación entre comportamiento organizacional y relación con la autoridad, por lo cual se rechaza la HE7 aceptando HE0. Quiere decir que los colaboradores se encuentran satisfechos con la relación de la autoridad, situación que puede incluso mejorar con actividades de interacción en la organización.

5.2. Recomendaciones

Primera: Se recomienda al gerente general junto con el área administrativo, integrar salas de conferencias proactivas, capacitaciones que favorezcan al personal y a la vez a la empresa, líneas de carreras y seguir contribuyendo en la integración de las áreas, con ello se podrá lograr la eficiencia en los colaboradores ya que se mantendrá la

productividad. Además, considerar las políticas de la empresa, los objetivos y metas planteadas; también tener en cuenta el estudio plasmado en la presente tesis.

Segunda: Se recomienda al gerente general coordinar con los jefes del área administrativa, para que de esa manera se pueda implementar e instalar las herramientas básicas para proceder a las funciones con mayor comodidad para así realizar las actividades que les corresponda, consultar las solicitudes coherentes de los colaboradores, para ejecutar con los cambios necesarios para obtener las condiciones físicas o materiales.

Tercera: Se recomienda al gerente general junto al jefe de recursos humanos, implementar un instrumento o herramienta para gestionar el rendimiento de los colaboradores, establecer medidas respecto a su grado académico, evaluar los regímenes que existen en la empresa y que beneficios asumen para que los colaboradores estén informados, para analizar y tomar decisiones sobre beneficios laborales o remuneraciones, considerando a su vez el tiempo de estadía del colaborador en la empresa para proceder con las decisiones futuras.

Cuarta: Se recomienda al jefe de administración junto con recursos humanos y gerente general proceder a coordinar reuniones explicativas sobre las políticas administrativas, crear un área de oficio de talento humano que se encargue de todos los procesos e informarlo, ya que sería favorable que los colaboradores estén actualizados y así no tener discrepancias laborales.

Quinta: Se recomienda al jefe administrativo junto a recursos humanos, implementar un buzón de sugerencias para así considerar las opiniones de cada colaborador y fortalecer el desarrollo personal entre empleador y colaborador, ya que se debe inculcar la mejora continua personal y laboralmente. A la vez recopilar y revisar la

antigüedad de los trabajadores, las remuneraciones propuestas, para así crear una escala salarial de acuerdo con el estilo de vida del colaborador respecto a lo laboral.

Séptima: Se recomienda a los jefes inmediatos de cada área como de legal, contabilidad y recursos humanos supervisar el desempeño de cada tarea realizada, sentido de colaboración, criterios de evaluación; aunque se perciba una respuesta favorable, es recomendable proceder con lo expuesto en la siguiente tesis para proceder con las actividades con eficiencia y proactiva.

Octava: Se recomienda a los jefes inmediatos de cada área interactuar asertivamente con los colaboradores para lograr una relación confortable para así proceder con las respectivas funciones eficazmente, además de implementar un manual o diseño organizacional para que el ambiente laboral se desempeñe favorecidamente.

REFERENCIAS

1. Agramonte k., y. F. (2020). *comportamiento organizacional y satisfacción del usuario del hospital*. Repositorio UNSA: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11945/CCagapkb%26flapaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Aira, M. (2022). *Las instituciones y su incidencia en el comportamiento organizacional*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales: <http://ojs.revistanegotium.org/index.php/negotium/article/view/222>
3. Alles, M. (2017). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Ediciones Granica S.A. https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ&pg=PT99&dq=comportamiento+organizacional&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
4. Alvarado, P., Gómez, I., Peñafiel, J., & Vargas, M. (2020). *Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador*. DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7467926>
5. Araujo, P., Caballero, C., y Jarama, R. (2017). *clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016*. Escuela Profesional de Administración: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1275/1618
6. Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. Univerdad Internacional del Ecuador: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
7. Ayala, A., Alor, A., y Acuña, M. (2020). *Dirección en la administración: qué es, importancia, motivación, estilos, liderazgo y comunicación*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>
8. Bardales, A. (2021). *Concepto de Satisfacción Laboral*. SCRIBD: <https://es.scribd.com/document/495193734/concpto-de-satisfaccion-laboral>
9. Bautista, J., y Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – jaén – cajamarca, 2019*. Repositorio Univerdad Católica Santo Toribio:

- https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf
10. Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú 2018*. Repositorio Usil : <https://repositorio.usil.edu.pe/items/c437d993-f226-4916-b7e3-3559fb7554f1>
 11. Carhuacho, I., Nolazco, F., y Sicheri, L. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE.
 12. Carhuacho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2014). *Metodología de la investigación holística*. UIDE.
 13. Carvajal, L. (2022). *El método deductivo de investigación*. Lizardo Carvajal R.: <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
 14. Cervera, A. (2019). *Cómo elaborar trabajos académicos y científicos: TFG, TFM, tesis y artículos*. Alianza Editorial: <https://www.alianzaeditorial.es/libro/ciencias-sociales/como-elaborar-trabajos-academicos-y-cientificos-tfg-tfm-tesis-y-articulos-angel-cervera-rodriguez-9788491815495/>
 15. Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración séptima edición*. Mexico: mcgranw-hill/interamericana editores sa de cv.
 16. Cohen, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños*. TeseoPress: <https://www.teseopress.com/metodologiadelainvestigacion/>
 17. Comercio. (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
 18. Consuelo-Bravo, C., Falcón, O., Sarmentero-Bon, I., y Gómez-Figueroa, O. (2018). *Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional*. SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt
 19. Cornejo, A., y Rivasplata, A. (2021). *Satisfacción laboral y clima organizacional en las áreas administrativas de la empresa confipetrol de lima, 2021*. Repositorio USIL: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/1c9d736b-d282-4513-89fa-e784dc41838c>
 20. Corral, Y. (2008). *Validez y Confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos*. Revista Ciencias de la Educación: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

21. Cuesta, A. (2020). *Evaluación de la satisfacción laboral*. SCIELO: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2306-91552020000200327
22. Eliyana, A. (2019). *Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance*. ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2444883418300196>
23. Espinoza, L., y Fabian, C. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los servidores civiles del Gobierno Regional Junín, 2022*. Repositorio Univerdad Continental: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12075/2/IV_PG_MR_HGO_TE_Espinoza_Fabian_2022.pdf
24. Eugenio, K. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un hospital de nivel ii – i del distrito de bambamarca, provincia hualgayoc, departamento cajamarca*. Repositorio Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20%20%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Franco, I., y Alvarado, J. (2021). *El Liderazgo asociado al Comportamiento Organizacional de los docentes en un centro educativo*. DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897549>
26. Gestion. (2017). *¿Por qué los de 50 años son ahora más atractivos para los reclutadores?*, págs. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/50-anos-son-atractivos-reclutadores-223831-noticia/?ref=gesr>.
27. Gestión. (2017). *¿En qué consisten las condiciones de trabajo?* <https://gestion.pe/gestion-tv/trabajo-accion/consisten-condiciones-136993-noticia/>
28. Hernandez, G. (2022). *La gran renuncia, caso México: El 40% de los trabajadores planea dejar su empleo*. El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/La-gran-renuncia-caso-Mexico-El-40-de-los-trabajadores-planea-dejar-su-empleo-20221014-0028.html>
29. Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. graw-hill interamericana editores sa de cv.
30. Hincapié, R. (2020). *Trabajo en equipo y resolución de conflictos*. ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/344385315_investigacion_trabajo_en_equipo_y_resolucion_de_conflictos

31. Juan, G. (2019). *La importancia de las relaciones sociales en los negocios*. InfoJobs: <https://recursos-humanos.infojobs.net/relaciones-sociales-en-negocios>
32. Lizote, S., Verdinelli, M., y Nascimento, S. (2019). *Empresas prestadoras de serviços contábeis sob a ótica do comprometimento organizacional e a satisfação no trabalho*. Biblioteca De Periódicos: <https://revistas.ufpr.br/rcc/article/view/58403>
33. Maciel, A. (2022). *No eres tú, es tu cerebro: así funciona la relación jefe-empleado*. Wokki: <https://wokii.com/asi-funciona-la-relacion-jefe-empleado/>
34. Madero. (2019). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores*.
35. Maldona, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la U.
36. Márquez, M. (2022). *Satisfacción laboral*. GestioPolis: <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>
37. Melara, M. (03 de Junio de 2021). *¿Qué es el comportamiento organizacional?* Soyadministrador Net: https://soyadministrador.net/comportamiento-organizacional/#Macro_perspectiva
38. Melendez, A. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos conco s.r.ltda san borja - 2018*. Repositorio Autonomo: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1356/Melendez%20Villanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
39. Mendoza M., G. V. (10 de julio de 2020). *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*. ISSN: 2737-6273. <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/16>
40. Monteza, N. (2018). “*Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japones 2018*”. Library: <https://1library.co/document/yng19mpz-satisfaccion-personal-enfermeria-quirurgico-clinica-centenario-peruano-japones.html>
41. Naranjo, C., Paz, A., y Marín, S. (2014). *Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales*. REDALYC: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243060006.pdf>
42. Niño, J., y Mendoza, M. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. Nuevo Mexico: NSIA Publishing House Editions.

43. OIT. (2020). *Panorama Laboral*. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
44. Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. SCIELO: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
45. Perez, J., & Lopera, I. (2014). *Gestión humana de orientación: Un camino para la respomsabilización*. REDALYC: <https://www.redalyc.org/pdf/1551/155143583009.pdf>
46. Pujol, L. (2018). *Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes*. Estudiantes Gerenciales: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
47. Queimado, D., Santos, J., y Oliveira, M. y. (2019). *Importancia da cultura organizacional na satisfação no trabalho*. Brasil: Revista Lusofona de Economia e Gestao das Organizacoes.
48. Rahimi, T. y Mohamadzade, A. (2019). *The Structural Model of Positive Organizational Behavior and Job Satisfaction with the Mediating Role of Job Stressors*. Occupational Hygiene and Health Promotion: <https://ohhp.ssu.ac.ir/article-1-188-en.html>
49. Rasinger. (2020). *La investigacion cuantitativa en linguistica*. La investigacion cuantitativa en linguistica: <https://es.scribd.com/read/482022273/La-investigacion-cuantitativa-en-linguistica-Una-introduccion>
50. Requenez, M., y Oporta, G. (2020). *Talento humano en las Mipymes e Instituciones públicas del departamento de chontales*. Repositorio Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua: <https://repositorio.unan.edu.ni/15196/2/15196.pdf>
51. Ríos, J., y Loli, A. (2019). *Justicia Organizacional y Compromiso Organizacional en trabajadores del sector minero en Peru*. DIALNET: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8162697>
52. Riquelme, M. (2022). *Satisfaccion del personal*. Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/satisfaccion-del-personal/>
53. Sánchez, M. (2022). *Cómo mejorar el desempeño laboral en empresas*. Factorial: <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20puede%20entenderse,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>

54. Sanchez, H., Reyes, C y Mejía, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion científica, tecnologica y humanistica*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
55. Supo, F. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Lima - Peru: Taller de impresión “el universitario” de jeni leodan doroteo dueñas.
56. Vargas, L. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la sub gerencia de administración, municipalidad provincial de huanta, Ayacucho 2021*. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la sub gerencia de administración, municipalidad provincial de huanta, Ayacucho 2021: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1607/1/Lizabeth%20Vargas%20Zapata.pdf>
57. Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa mineria texas colombia*. Repositorio Externado de Colombia: <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/c0968c0d-8903-4c6a-89e3-654ce8531416/content>
58. Workmonitor, R. (2019). *La satisfacción laboral en España cae tres puntos en un año y se sitúa por debajo de la media europea*. RANDSTAD: <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-cae-tres-puntos-en-un-ano-y-se-situa-por-debajo-de-la-media-europea/>
59. Yates, C. (2018). *La Excelencia Empresarial: Los procesos necesarios para una Gestión Innovadora*. MESTAS EDICIONES.
60. Zapata, F. (2020). *Poblacion y muestra*. LIFERDER: <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?</p> <p>Problemas específicos Pe1: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe2: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos en una</p>	<p>Objetivo general Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.</p> <p>Objetivos específicos Oe1: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe2: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe3: Identificar la relación entre el comportamiento</p>	<p>Hipótesis general El comportamiento organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: El comportamiento organizacional tiene relación con las condiciones físicas o materiales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE2: El comportamiento organizacional tiene relación con los beneficios laborales o remunerativos en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE3: El comportamiento organizacional tiene relación con</p>	<p>Variable 1: Comportamiento organizacional</p> <p>Dimensiones: V1D1: Dirección y estímulo de la excelencia V1D2: Trabajo en equipo y solución de conflictos V1D3: Realización personal y reconocimiento de la aportación V1 D4: Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo</p>	<p>Tipo de Investigación Investigación básica</p> <p>Método y diseño de Investigación Se utilizará el método deductivo, hipotético – deductivo y analítico. De diseño no experimental - correlacional</p> <p>Población y muestra se tomará como población a una empresa de outsourcing contable, ubicada en la provincia de Lima, en el distrito de Miraflores, los cuales</p>

<p>empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe3: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe4: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe5: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe6: ¿Existe alguna correlación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022? Pe7: ¿Existe alguna correlación entre el</p>	<p>organizacional y las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe4: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe5: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe6: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. Oe7: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.</p>	<p>las políticas administrativas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE4: El comportamiento organizacional tiene relación con las relaciones sociales en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE5: El comportamiento organizacional tiene relación con el desarrollo personal en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE6: El comportamiento organizacional tiene relación con el desempeño de tareas en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022. HE7: El comportamiento organizacional tiene relación con la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.</p>	<p style="text-align: center;">Variable 2:</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p> <p style="text-align: center;">Dimensiones:</p> <p>V2D1: condiciones físicas o materiales V2D2: beneficios laborables o remunerativos V2D3: políticas administrativas V2D4: relaciones sociales V2D5: desarrollo personal V2D6: desempeño de tareas V2D7: relación con la autoridad</p>	<p style="text-align: center;">se tomará a 100 trabajadores de las áreas administrativas y la muestra será un importe de 80 personas que laboran en la institución privada.</p>
---	---	--	---	---

comportamiento organizacional y la relación con la autoridad en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022?				
---	--	--	--	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable 1.

Variable 1: Comportamiento organizacional.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (Niveles o rangos)
Comportamiento organizacional	Para medir la variable “comportamiento organizacional” se utilizó 4 dimensiones; las cuales serán medidas por el cuestionario que está elaborado de 30 preguntas cerradas que serán transmitidas a cada área, estas serán medidas según la escala de Likert.	<p>Dirección y estímulo de la excelencia</p> <p>Trabajo en equipo y solución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entendimiento de trabajo • Distribución del trabajo • Claridad en funciones • Obligaciones • Metas de trabajo • Organización del trabajo • Discusión de problemas • Solución de problemas • Adopción de soluciones • Raciocinio 	Ordinal	<p>Escala de Likert</p> <p>1.Total desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Indeciso</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>

		<p>Realización personal y reconocimiento de la aportación</p> <p>Responsabilidad y adecuación de las condiciones de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realización profesional • Trabajo de calidad • Dedicación • Buen desempeño • Toma de decisiones • Sugerencia de ideas • Consulta con superiores • Revisión de trabajos • Ambiente laboral • Condiciones de trabajo • Satisfacción mejora de condiciones laborales 		
--	--	---	---	--	--

Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable 2.

Variable 2: Satisfacción laboral.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala de valorativa (Niveles o rangos)
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se operacionaliza a través de un cuestionario el cual contiene 36 preguntas divididas en 7 dimensiones las cuales serán medidas con la escala de Likert, bajo 5 categorías que son: Total desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo; de manera que se pueda detectar los factores que influyen en la satisfacción laboral.	<p>Condiciones físicas o materiales</p> <p>Beneficios laborales o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad dentro del trabajo • Ambiente físico • Distribución física • Baja remuneración • Calidad de trabajo • Oportunidad de ascenso • Mal trato • Horario inadecuado • Falta de reconocimiento • Relaciones interpersonales • Apoyo moral • Funciones claras • Oportunidad de ascenso • Felicidad laboral • Realización personal 	Ordinal	<p>Escala de Likert</p> <p>1.Total desacuerdo</p> <p>2.En desacuerdo</p> <p>3.Indeciso</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>

		<p>Desempeño de tareas</p> <p>Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento laboral • Aptitudes • Productividad • Comprensión • Relación cordial <p>Apreciación valorativa</p>		
--	--	---	--	--	--

Anexo 4: Instrumentos

CUESTIONARIO - COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL

Presentación: El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, Lima 2022.

Datos generales

1. Edad:
2. Sexo (M) (F)

Instrucción: A continuación, se presentan los ítems, los cuales deberán ser marcados con una (X) de acuerdo con lo solicitado, para ello se le pide su sinceridad, recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Escala				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1
Total acuerdo	Acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Total desacuerdo

N°	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	TA	A	I	D	TD
1	El gerente o jefe de área inmediato se preocupa por que comprendan bien vuestro trabajo					
2	Se ocupan por hacerles conocer al colaborador las nuevas técnicas relacionadas al trabajo.					
3	La distribución de las actividades del trabajo se hace en forma organizada					
4	La calidad del trabajo debe ser sobresaliente					
5	Existe claridad de las funciones que cada uno debe realizar					
6	Nadie se esfuerza en cumplir con sus obligaciones					
7	A menudo realizan funciones por desconocimiento de la actividad					
8	Los colaboradores conocen las metas y objetivos de la empresa					
9	El gerente o jefe inmediato no se preocupa por ofrecer ideas que mejoren la calidad del trabajo					

10	Al gerente no le preocupa la calidad del trabajo					
11	El gerente no permite que otra persona se involucre en apoyarlo a organizar el trabajo					
12	Todos los problemas se expresan con buen animo					
13	Generalmente, cada colaborador aporta con la solución para mejorar el trabajo					
14	Al gerente general o al jefe de área solo se puede decir lo que quieren escuchar					
15	Cuando un colaborador tiene desconocimiento de alguna actividad, usted recurre ayudarlo					
16	Cuando ocurre algún problema en la jordana laboral, los miembros del equipo de trabajo se interesan por dar una solución					
17	Entre áreas compiten más que trabajar en equipo					
18	Cuando hay una dificultad se deja pasar como si nada hasta que se olvida					
19	Cuando analizamos un problema las posturas que adoptan mis colegas no siempre son sinceras.					
20	Las funciones y actividades solo lo realizan ciertas áreas					
21	En la empresa de outsourcing contables se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar nuestro trabajo					
22	El ambiente que se respira en esta empresa de outsourcing contables es tenso.					
23	Los trabajadores de la empresa de outsourcing contables no se sienten seguros del trabajo que tienen que realizar					
24	Las condiciones de trabajo son buenas en la empresa de outsourcing contable					
25	Se critica a la gente con facilidad					
26	Los miembros de la empresa de outsourcing contable sugieren ideas para mejorar la calidad del trabajo					
27	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica					
28	La mayor parte del personal de esta empresa de outsourcing contables se sienten satisfechos con el ambiente laboral					
29	Se preocupan por mejorar constantemente las condiciones de trabajo					
30	El jefe inmediato supervisa las tareas de los colaboradores al finalizar la jornada laboral resultados.					

Ficha práctica

1. Nombre de la Prueba	Satisfacción Laboral SL -SPC	
2. Autores	Sonia Palma Carrillo	
3. Procedencia	Lima – Perú	
4. Año de creación	1999	
5. Nivel de confiabilidad	El coeficiente Alfa de Cronbach ítem – puntaje total permitió estimar la confiabilidad. La confiabilidad obtenida es de 0.79.	
6. Finalidad	Medir el nivel de satisfacción laboral en entidades u organizaciones.	
7. Aplicación	Sujetos adultos, varones o mujeres	
8. Edad de aplicación	Adultos de 18 a más años	
9. Duración de la prueba	20 minutos	
10. Ámbito de aplicación	Aplicación en el ámbito laboral	
	Condiciones Físicas o Materiales	1, 13, 21, 28, 32.
	Beneficios Laborales o Remunerativos	2, 7, 14, 22.

11. Extensión	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33.
	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24.
	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34.
	Desempeño de tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35.
	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36.
12. Tipo de Respuesta	<p>Mediante la escala de Likert, en un rango que va desde:</p> <p>1. Total desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indeciso 4. De acuerdo 5. Total de acuerdo</p>	

N°	SATISFACCION LABORAL – SONIA PALMA CARRILLO (1999)	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					

29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Anexo 3: Validez de juicio de expertos

Ficha de Validación por Jueces Expertos ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimada: Mg. Juana Paredes Díaz.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:



Mg. Juana Marivel Paredes Díaz
DNI: 26714734
Docente

**Ficha de Validación por Jueces Expertos
ESCALA DE CALIFICACION**

Estimado (a): VICTORIA GARDI MELGAREJO

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....
.....

Dra. Victoria Gardi Melgarejo DNI: 04066364

DOCTORA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Firma



Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): JESUS CESAR, PEREZ SOSA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....

.....

CR. PEREZ SOSA, JESUS CESAR DNI: 45457836



GERENCIA GENERAL Y RECURSOS HUMANOS

Firma

ANEXO 3: VALIDEZ DE JUICIO DE EXPERTOS

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN


Estimado (a): PEREZ GARCIA, PATRICIA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....
.....

CRA. PEREZ GARCIA, PATRICIA DNI: 45457836

GERENTE GENERAL

Firma

Ficha de Validación por Jueces Expertos

ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): ACOSTA TOVAR, MARIA FERNANDA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	x		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	x		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	x		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	x		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	x		
6. Los ítems son claros y entendibles.	x		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	x		

SUGERENCIAS:

.....
.....

LIC. ACOSTA TOVAR, MARIA FERNANDA CE: 004543283


JEFA DE AREA DE RECURSOS HUMANOS
Firma

Anexo 4: Base de datos de la variable 1

		Variable 1																																					
		V1D1										V1D2										V1D3						V1D4							PROMEDIO V1				
Edad	Genero	Grado academico	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	P30	V1D1	V1D2	V1D3	V1D4	V1 TOTAL		
27	F	Bachiller	4	3	4	4	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	5	3	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	2.83	3.44	2.60	3.25	3.03			
27	F	Bachiller	2	2	3	4	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	5	3	4	3	2	4	4	4	2	3	2	3	3	4	2	4	2.50	3.44	2.80	3.25	3.00		
26	F	Bachiller	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	4	2.67	3.22	3.20	3.25	3.08		
26	F	Bachiller	2	3	2	5	4	2	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	4	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2.58	3.22	3.00	3.25	3.01		
27	F	Bachiller	4	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	5	4	3.08	3.44	3.60	4.00	3.53		
27	F	Bachiller	4	2	2	5	4	2	2	4	2	1	2	2	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2.67	3.44	3.60	3.75	3.37		
25	F	Bachiller	5	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1	2	1	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	3.17	2.78	3.00	3.75	3.17		
25	F	Bachiller	5	1	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1	2	1	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3	2.92	2.78	3.00	3.75	3.11		
25	F	Bachiller	5	4	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	1	2	1	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3.17	2.78	2.80	3.75	3.12		
26	F	Bachiller	4	2	2	5	4	2	2	4	2	1	2	2	4	4	2	5	5	4	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	2.83	3.11	3.40	4.00	3.34		
26	F	Bachiller	4	2	1	5	4	2	2	4	2	1	2	4	4	2	5	5	4	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2.75	3.11	3.40	4.00	3.32		
26	F	Bachiller	4	4	1	5	4	2	2	4	2	1	2	4	4	2	5	5	4	2	2	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2.92	3.11	3.40	4.00	3.36		
28	F	Bachiller	3	1	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2.58	3.44	3.20	3.00	3.06		
28	F	colegiado	3	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2.83	3.44	3.20	3.00	3.12		
28	F	colegiado	2	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	2.75	3.44	3.20	3.00	3.10		
32	F	colegiado	3	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2.83	3.22	3.20	2.75	3.00		
32	F	colegiado	2	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	4	3	4	2	2	3	2.75	3.22	3.20	2.75	2.98		
32	F	colegiado	3	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	4	2	3	2	4	1	3	4	2	2	3	2.83	3.22	2.60	2.75	2.85		
30	M	colegiado	3	2	2	5	4	2	2	4	2	1	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2.58	3.11	3.00	2.75	2.86		
30	M	colegiado	2	3	2	5	4	2	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2.75	3.11	2.40	3.00	2.82		
30	M	colegiado	3	2	2	5	4	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2.67	3.11	2.80	2.75	2.83		
32	F	colegiado	4	5	4	5	4	2	2	4	2	1	2	3	3	1	4	3	4	4	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	3.17	2.78	2.40	2.75	2.77		
32	F	colegiado	4	5	4	5	4	2	2	4	2	1	2	2	3	1	4	3	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3.08	2.78	2.40	2.75	2.75		
32	F	colegiado	4	5	4	5	2	2	2	4	2	1	2	2	3	1	4	3	4	4	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2.92	2.78	2.60	2.75	2.76		
28	M	colegiado	4	2	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2.92	3.44	3.60	3.50	3.37		
28	M	colegiado	4	3	4	5	4	2	2	4	2	2	2	3	5	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3.08	3.44	3.60	3.50	3.41		
31	F	Titulado	2	4	2	5	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2.92	3.22	3.40	3.25	3.20		
31	F	Titulado	4	4	3	5	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3.17	3.22	3.40	3.25	3.26		
32	F	Titulado	5	5	4	5	4	2	2	4	2	2	2	4	5	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	4	2	3.42	3.00	3.40	3.50	3.33		
32	F	Titulado	5	5	4	5	4	2	2	4	2	2	2	4	5	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	5	2	4	4	4	4	2	3.42	3.00	3.40	3.50	3.33		
30	F	Titulado	3	3	4	5	4	2	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2.92	3.44	3.00	2.25	2.90		
30	F	Titulado	3	2	4	5	4	2	3	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2.92	3.44	3.00	2.25	2.90		
24	F	Bachiller	2	4	2	5	3	2	3	4	2	1	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2.67	2.89	3.40	3.00	2.99		
29	M	Egresado	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3.25	3.00	2.80	4.00	3.26		
25	M	Egresado	3	4	4	4	5	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3.25	3.11	3.20	3.00	3.14	
25	M	Egresado	3	4	4	4	5	2	3	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3.25	3.11	3.20	3.00	3.14	
22	M	Egresado	4	3	2	4	5	2	3	4	2	1	2	2	4	3	2	4	4	3	2	3	1	3	1	2	4	2	5	5	4	5	3.00	2.78	2.80	4.75	3.33		
22	M	Egresado	4	3	2	4	2	2	3	4	2	1	2	4	3	2	4	4	4	3	2	3	1	3	1	2	4	2	5	5	4	5	2.75	2.78	2.80	4.75	3.27		
26	F	Bachiller	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	5	3	4	2	3	3.17	3.78	3.40	3.00	3.34		
26	F	Bachiller	4	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3.17	3.78	2.80	3.00	3.19		
28	M	Bachiller	4	4	3	4	2	2	3	4	2	1	2	2	3	1	4	2	4	3	4	3	3	4	2	3	5	3	4	3	4	3	2.75	3.00	3.40	3.50	3.16		

38	M	Magister	5	4	5	4	4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	5	1	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3.17	3.22	2.80	2.75	2.98	
30	M	Bachiller	4	3	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	2	3	1	4	4	2	2	3	2.75	3.00	2.80	2.75	2.83	
27	F	Titulado	4	4	3	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2.92	3.11	2.40	2.75	2.79	
27	F	Titulado	4	4	2	4	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	2.83	3.11	3.20	3.00	3.04		
26	M	Titulado	3	4	3	4	2	2	3	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2.75	3.00	2.40	2.25	2.60	
26	M	Titulado	3	4	2	4	4	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2.75	3.00	2.40	2.25	2.60	
28	M	Titulado	2	3	2	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	1	3	3	2	2.58	2.44	2.60	2.50	2.53	
28	M	Titulado	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	3	4	2	4	2	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3	1	3	3	2	2.50	2.44	2.60	2.50	2.51	
27	M	Titulado	5	4	3	4	2	2	4	3	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3.00	2.89	3.20	3.00	3.02	
27	M	Titulado	5	4	3	4	2	2	4	3	2	1	2	4	3	3	4	3	4	3	2	2	2	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3.00	2.89	3.20	3.00	3.02	
32	F	Titulado	4	4	1	4	4	2	4	3	2	1	2	4	3	2	4	2	5	3	2	2	3	5	2	3	5	3	4	2	3	4	2.92	2.89	3.60	3.25	3.16	
32	F	Titulado	4	4	1	4	4	2	4	3	2	1	2	4	3	2	4	2	5	3	2	2	3	5	2	3	5	3	4	2	2	4	2.92	2.89	3.60	3.00	3.10	
35	F	Titulado	4	4	4	5	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2.92	3.00	2.40	3.00	2.83		
35	F	Titulado	4	4	4	5	2	2	2	3	2	1	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	2.83	3.00	3.00	2.75	2.90		
27	F	Titulado	3	3	4	5	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2.92	3.33	3.40	3.50	3.29	
27	F	Titulado	3	3	4	5	2	4	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	3	4	4	2	4	3.08	3.33	3.20	3.50	3.28	
20	M	Egresado	4	4	3	5	2	2	2	3	2	1	2	4	4	3	4	5	4	1	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2.83	3.44	3.00	4.00	3.32	
20	M	Egresado	4	4	2	5	2	3	2	3	2	1	2	4	4	3	4	5	4	1	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2.83	3.44	3.00	4.00	3.32	
23	M	Bachiller	4	4	4	5	4	1	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3.08	2.89	3.00	3.25	3.06	
23	M	Bachiller	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	4	3.17	2.89	3.00	3.25	3.08	
32	F	Bachiller	4	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	5	4	2	3	3	5	2	3	2	3	4	3	3	2	2.75	3.33	3.00	3.25	3.08	
32	F	Bachiller	2	3	2	5	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	4	4	5	4	2	3	3	5	2	3	5	3	4	3	3	3	2.58	3.33	3.60	3.25	3.19	
24	F	Egresado	4	4	4	5	2	2	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	2.83	3.67	3.60	3.75	3.46	
24	F	Egresado	4	4	4	5	2	2	2	3	2	1	2	4	4	3	4	3	4	5	2	4	4	5	2	4	4	3	4	3	4	4	2.92	3.67	3.60	3.75	3.48	
26	F	Bachiller	2	4	3	5	4	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	5	2	2	4	3	5	2	3	5	4	4	3	4	4	2.67	3.44	3.80	3.75	3.42	
26	F	Bachiller	4	4	3	5	4	2	2	2	2	1	2	3	4	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	3	5	4	4	3	4	4	2.83	3.67	3.80	3.75	3.51	
34	F	Titulado	4	4	4	5	2	3	2	2	2	1	2	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2.92	3.56	3.40	3.25	3.28	
34	F	Titulado	4	4	4	5	4	2	2	2	2	1	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3.08	3.56	3.80	3.25	3.42
24	M	Bachiller	5	5	4	5	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	5	5	4	5	3.25	3.22	3.40	4.75	3.66
24	M	Bachiller	5	5	4	5	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	5	5	4	5	3.17	3.22	3.00	4.75	3.53
25	M	Bachiller	5	5	3	5	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	4	5	3	1	2	3	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	2.83	3.22	3.80	5.00	3.71	
25	M	Bachiller	2	5	3	5	4	3	2	2	2	1	1	3	3	3	4	5	3	1	2	3	5	3	4	5	2	5	5	5	5	5	2.75	3.22	3.80	5.00	3.69	
25	M	Bachiller	5	5	4	5	5	2	2	3	2	1	3	3	4	3	4	5	3	1	3	3	4	3	3	5	2	4	5	4	4	4	3.33	3.33	3.40	4.25	3.58	
25	M	Bachiller	2	5	4	5	5	2	2	3	2	1	3	3	4	3	4	5	3	1	3	3	4	3	3	5	2	4	5	4	4	4	3.08	3.33	3.40	4.25	3.52	
31	F	Egresado	4	2	2	5	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2.58	3.33	3.00	3.25	3.04	
31	F	Egresado	4	2	2	5	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	2.50	3.33	3.00	3.25	3.02	
21	F	Egresado	4	4	4	5	4	2	2	3	2	2	3	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	3	5	4	3	2	3	3.25	2.78	2.80	3.50	3.08	
21	F	Egresado	2	4	4	5	2	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	5	4	3	2	2.83	2.78	2.80	3.50	2.98	
25	F	Egresado	5	5	3	5	4	2	2	4	2	2	1	3	3	3	1	4	4	2	1	2	3	1	4	3	5	4	2	5	4	4	3.17	2.11	3.60	3.75	3.16	

25	M	Bachiller	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	0.00	2.50	2.80	3.40	4.00	3.83	4.00	3.36				
25	M	Bachiller	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	1	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3.60	3.00	3.40	3.00	3.83	3.50	3.80	3.45	
32	F	Bachiller	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	4	1	3	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3.60	3.00	3.40	3.00	3.83	3.50	4.00	3.48	
32	F	Bachiller	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3.20	3.25	3.00	3.00	3.50	3.17	4.00	3.30	
31	F	Egresado	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3.20	3.25	3.00	3.00	3.50	3.00	4.00	3.28
31	F	Egresado	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	2	3.20	3.25	3.40	3.20	3.33	3.17	3.40	3.28		
25	F	Bachiller	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3.20	3.25	3.40	3.20	3.33	3.17	3.40	3.28	
25	F	Bachiller	4	3	2	4	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	2	2	3	4	4	3.00	2.25	2.80	3.00	3.83	3.00	3.00	2.98	
31	F	Titulado	4	3	2	4	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	2	2	3	4	3	3.00	2.25	2.80	3.00	3.83	3.50	2.80	3.03	
31	F	Titulado	4	4	4	3	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3.40	3.25	2.80	2.40	3.50	3.50	3.40	3.38
31	M	Bachiller	4	4	4	3	2	4	2	4	3	1	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3.40	3.25	2.80	2.40	3.50	3.17	3.40	3.33
31	M	Bachiller	3	4	4	4	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	1	2	4	4	3	5	4	5	5	3	3.20	2.75	3.00	3.60	3.67	3.00	4.40	3.37	
25	M	Bachiller	3	4	4	4	1	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3.20	2.75	3.00	3.60	3.67	3.50	4.60	3.47	
25	M	Bachiller	4	5	5	5	1	2	1	3	3	1	1	3	5	3	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	5	4	4.00	2.25	2.60	3.80	4.50	3.33	4.80	3.61	
25	M	Bachiller	4	5	5	5	1	2	1	3	3	1	1	3	5	3	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	3	5	1	2	5	5	2	5	5	5	5	4	4.00	2.25	2.60	3.80	4.50	3.33	4.80	3.61	
25	M	Bachiller	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3.60	2.75	2.40	3.40	3.17	3.17	4.00	3.21	
31	F	Egresado	4	3	4	4	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	1	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3.60	2.75	2.40	3.40	3.17	2.83	3.80	3.34	
31	F	Egresado	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	2	3.40	2.75	2.60	3.20	2.67	3.17	3.20	3.00	
25	F	Egresado	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2	3.40	2.75	2.60	3.20	2.67	3.67	3.20	3.07	
25	F	Egresado	4	5	3	4	1	2	1	3	3	1	1	1	5	3	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	1	2	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3.40	2.25	2.20	3.20	4.67	3.17	4.80	3.38
25	F	Egresado	4	5	3	4	1	2	1	3	3	1	1	1	5	3	5	1	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3.40	2.25	2.20	3.20	4.67	3.67	4.80	3.45
			3	5	4	4	1	1	1	4	5	1	1	1	5	4	5	1	4	5	2	4	5	3	4	4	4	5	1	2	5	4	4	4	5	4	5	5	3.40	2.75	2.40	3.40	4.00	3.50	4.60	3.44	

Anexo 6: Informe del asesor de turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

El comportamiento organizacional y la satisfacción laboral en una empresa de outsourcing contable, L

AUTOR

ISABEL&YENIFER DIAZ&DIAZ

RECuento de palabras

19961 Words

Recuento de caracteres

114475 Characters

Recuento de páginas

105 Pages

Tamaño del archivo

1.9MB

Fecha de entrega

Feb 24, 2023 4:39 PM GMT-5

Fecha del informe

Feb 24, 2023 4:40 PM GMT-5

● 19% de similitud general

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

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)