



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral  
de los trabajadores de la empresa CISESA - Chimbote 2011**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Arroyo Salas, Lourdes Nathaly (orcid.org/0009-0004-3155-779X)

**ASESORES:**

Dr. Linares Cazola, Jose German (orcid.org/0000-0002-7394-362X)

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE - PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por guiarme por el camino correcto, haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis familiares por ser la única fuerza que me motiva a seguir adelante y por la paciencia que me brindaron en estos 5 años.

Y a mis profesores por confiar en mí, por brindarme conocimientos y experiencias; por haberme dedicado su tiempo y apoyado en la elaboración de mi tesis.

Lourdes Nathaly Arroyo Salas

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le doy gracias a Dios por las fuerzas que me ha dado para poder llegar al final de mis estudios y completar este trabajo.

Gracias a mi familia que tanto me ha apoyado en este largo camino. Y Gracias también a ustedes los profesores que siembran para que otro coseche. Gracias por toda su gestión para que pueda estar presentando este trabajo hoy.

Lourdes Nathaly Arroyo Salas



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JOSÉ GERMAN LINAREZ CAZOLA, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docentes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA - Chimbote 2011", cuyo autor es ARROYO SALAS, LOURDES NATHALY, constatamos que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluimos que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 13 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA DNI: 31674876 ORCID: 0000-0002-7394-362X	Firmado electrónicamente por: JLINARESCA el 13- 12-2023 19:34:09
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 13- 12-2023 19:44:19

Código documento Trilce: TRI - 0550855



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARROYO SALAS, LOURDES NATHALY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: " El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA - Chimbote 2011", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ARROYO SALAS, LOURDES NATHALY DNI: 45724005 ORCID: 0009-0004-3155-779X	Firmado electrónicamente por: LARROYOS el 15-12-2023 09:13:36

Código documento Trilce: INV - 1363153

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimientos.....	18
3.6 Métodos de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES:.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	37

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Estudio del análisis de normalidad</i> .....	20
<b>Tabla 2</b> <i>Correlación del clima organizacional y satisfacción laboral</i> .....	20
<b>Tabla 3</b> <i>Distribución de la variable clima organizacional</i> .....	21
<b>Tabla 4</b> <i>Distribución de la las dimensiones del clima organizacional</i> .....	22
<b>Tabla 5</b> <i>Distribución de la variable satisfacción laboral</i> .....	23
<b>Tabla 6</b> <i>Distribución de la las dimensiones de la satisfacción laboral</i> .....	24
<b>Tabla 7</b> <i>Correlación del clima organizacional y elementos intrínsecos</i> .....	25
<b>Tabla 8</b> <i>Correlación del clima organizacional y elementos extrínsecos</i> .....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b>	<i>Gráfico de distribución de variable clima organizacional.....</i>	21
<b>Figura 2</b>	<i>Gráfico de distribución de las dimensiones de clima organizacional.....</i>	22
<b>Figura 3</b>	<i>Gráfico de distribución de variable satisfacción laboral .....</i>	23
<b>Figura 4</b>	<i>Gráfico de distribución de las dimensiones de la satisfacción laboral ...</i>	24



## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa “Cisesa” en el año 2011. De acuerdo a su metodología fue un estudio de tipo aplicada, el enfoque cuantitativo, el alcance correlacional, de diseño no experimental de corte transeccional, la muestra estuvo conformada por 31 empleados de la empresa Cisesa, la técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario con escala Likert. Los resultados determinaron que el nivel de valoración del clima organizacional es medio según lo adjudica las respuestas del 41.9% (13 empleados), el nivel de valoración de la satisfacción laboral fue medio según el 38.7% (12 empleados), además, el análisis de correlación según el estadístico Rho de Spearman fue de 0,618 con un valor de significancia de 0,000 ( $p < 0.05$ ) lo que significa que existe correlación moderada y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. En conclusión, se confirma que el clima si se relaciona con la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, reconocimiento, beneficios.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the company "Cisesa" in 2011. According to its methodology, it was an applied study, the quantitative approach, the correlational scope, with a non-experimental, transectional design, the sample was made up of 31 employees of the Cisesa company, the technique used to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire with a Likert scale. The results determined that the level of assessment of the organizational climate is medium according to the responses of 41.9% (13 employees), the level of assessment of job satisfaction was medium according to 38.7% (12 employees), in addition, the analysis of correlation according to Spearman's Rho statistic was 0.618 with a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ), which means that there is a moderate and positive correlation between the organizational climate and job satisfaction. In conclusion, it is confirmed that the climate is related to job satisfaction, so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, recognition, benefits.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Es innegable que el capital humano es un elemento que refleja el rendimiento de las empresas en un contexto específico. Los empleados tienen la capacidad de mediar en el rumbo de las compañías y su desempeño depende directamente de ellas para que el buen funcionamiento se haga evidente. Sin embargo, en ocasiones, las condiciones necesarias para que el personal despliegue sus oficios de forma efectiva pueden no estar presentes (Gallardo y Galván, 2009).

Es fundamental prestar atención a los problemas que puedan afectar a nuestros empleados. Sin embargo, las empresas contemporáneas a menudo descuidan el hecho de que, al igual que los clientes y consumidores, los trabajadores también tienen expectativas sobre las condiciones laborales, las relaciones en el trabajo y los beneficios que reciben. Si las empresas no pueden satisfacer las expectativas de su personal, los empleados podrían sentirse insatisfechos, lo cual podría causar problemas tanto en el rendimiento laboral como en la calidad del servicio al comprador (Brunet, 2002).

Martínez (2001) observó que, en Chile, uno de los factores que genera la insatisfacción entre los empleados es la alta tasa de rotación laboral, la cual es significativa en este país. El año anterior se generaron 750,000 puestos de trabajo, pero se perdieron 670,000. La tasa de rotación laboral en la economía chilena resultó ser tan elevada que no puede ser calculada por el mercado. De hecho, durante el año 2010, la mitad de los contratos creados tuvieron una duración de solo cuatro meses y solo el 19% llegó a tener un año de antigüedad.

En España, se observa un elevado nivel de descontento entre los empleados de diversas industrias, lo cual se atribuye a relaciones conflictivas entre los trabajadores y sus superiores, así como a una falta de comunicación entre ellos (Soto, 2001).

Por otro lado, Velázquez (2003) manifestó que se presentó una situación análoga en México, donde hay una elevada tasa de rotación de empleados, resaltando los factores que causan este problema en las empresas del país, siendo la baja compensación uno de los principales motivos detrás de esta rotación de personal. Sin embargo, este desafío no se limita únicamente a empresas extranjeras, sino que, incluso en el contexto peruano, existen numerosas pruebas de problemas relacionados con la satisfacción laboral. Por ejemplo, en la industria textil de

nuestro país, se observa un considerable número de empleados que no se sienten conformes con sus roles, esto se refleja en la alta incidencia de ausentismo y rotación laboral, ya que el personal descontento tiende a faltar con mayor relevancia y a retirarse en mayor medida en las diferentes empresas del sector.

Si observamos las empresas de nuestro entorno local, tanto del sector privado como público (por ejemplo, ESSALUD, PIEER'S, entre otras), nos encontramos con problemas como la rotación de personal, huelgas y ausentismo laboral. Estas empresas argumentan que estos problemas surgen porque los empleados no se sienten identificados con su lugar de trabajo, lo que lleva a una mayor rotación de trabajadores. Además, se ven obligadas a reemplazar a los trabajadores cuando se percatan de que su desempeño es deficiente y perjudica a la empresa.

Podemos tomar como ejemplo la tienda de ropa "NUMERO 1", donde los empleados no ofrecen un buen servicio al cliente y a menudo muestran actitudes negativas, lo cual genera una alta rotación del personal, lo que resulta perjudicial para la empresa.

En otro sector, como el de los supermercados SKA, se observa un aumento notable en la rotación de trabajadores en los últimos tiempos. La empresa ha estado publicando con frecuencia anuncios para contratar nuevos colaboradores. Esto se debe a que los trabajadores expresan su incomodidad debido a que sienten que están siendo explotados al trabajar más de 8 horas, carecen de identificación con la empresa y tienen una relación deficiente con el gerente, entre otros motivos.

Entre estas compañías se destaca especialmente Cisesa, una empresa establecida en el año 2007 en Chimbote, en total, el propietario posee 4 farmacias en Chimbote. En las farmacias, se observan preocupaciones significativas con respecto al rendimiento de los empleados, que se evidencian a través de los siguientes comportamientos: impaciencia por salir al finalizar la jornada laboral, tensión, falta de comunicación, seriedad excesiva en el trato con los clientes y errores frecuentes. Además, estos problemas de rendimiento han sido confirmados por quejas expresadas por los clientes de la empresa.

La dirección principal ha expresado inquietud mediante la implementación de varias estrategias, como reuniones con el personal, programas de formación y estímulos, con el objetivo de abordar y resolver estos problemas. A pesar de lograr mejoras en algunos aspectos, no se ha alcanzado un éxito completo. Además, al intentar profundizar en la comprensión del problema, se ha observado en varias ocasiones que la empresa presenta condiciones laborales desfavorables para sus empleados, lo que podría estar afectando su rendimiento en las tareas diarias. Esto también podría tener un impacto negativo en la percepción interna y la estabilidad de la empresa.

Dentro de estas compañías se incluye CISESA, que se dedica a la comercialización de dispositivos celulares de la marca MOVISTAR. En esta empresa, aún no se han establecido las condiciones adecuadas para garantizar la satisfacción de los trabajadores, como lo evidencian los testimonios de algunos empleados. Se señala un nivel de supervisión deficiente por parte de los superiores, relaciones conflictivas con colegas, retrasos en los pagos, la naturaleza de las tareas asignadas, la percepción de inestabilidad laboral y las limitadas oportunidades de avance, entre otros aspectos.

Según ciertos empleados, esta situación en el ambiente laboral ha persistido durante varios años, ya que algunos trabajadores habrían renunciado argumentando insatisfacción con los aspectos laborales, los cuales atribuyen al clima organizacional. De forma indirecta, esto ha impactado en la motivación y la eficiencia de los trabajadores, y compone un efecto negativo en la percepción de la empresa si estos problemas son notados por los clientes. La satisfacción laboral engloba todos estos aspectos mencionados anteriormente, y si los trabajadores la alcanzan, simplemente mostrarán más dedicación en sus tareas, libremente de las circunstancias en las que se encuentren. Por este motivo, es importante que los líderes estén conscientes de cómo afectan a los empleados las políticas, normativas y procedimientos implementados, ya que esto determinará si es necesario mantener, eliminar, ajustar o fortalecer dichas políticas en función de los hallazgos adquiridos.

El problema de indagación fue, ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CISESA en el año 2011?

La justificación del estudio fue por conveniencia porque este trabajo de indagación sirve para desarrollar el espíritu investigador al pretender aplicar conocimientos, métodos y procesos científicos en un entorno de trabajo real; además, se busca cumplir con una tarea académica.

Además, se justifica de manera teórica porque las conclusiones que se obtuvieron con respecto a la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción del grupo de trabajadores de la compañía, permitió evidenciar si es que las hipótesis existentes se cumplen en el ambiente de esta empresa, esto es, que a mejor clima laboral mayor satisfacción laboral.

Su justificación es práctica, las conclusiones que se obtuvieron en este trabajo de investigación permitió establecer cuáles son los elementos más críticos del contexto organizacional, y sobre qué elementos deben de estar dirigidas las estrategias para aumentar la satisfacción en el medio de trabajo, esto es, que componentes deben de afectar para provocar cambios en la complacencia laboral.

El objetivo general de estudio consistió en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa "Cisesa" en el año 2011.

Los objetivos específicos fueron: (a) determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, (b) determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, (c) determinar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA y (d) determinar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA.

Las hipótesis de la investigación consistieron en la hipótesis alterna ( $H_1$ ): Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cisesa" y la hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Cisesa".

## II. MARCO TEÓRICO

En congruencia con los antecedentes internacionales, en Costa Rica, Arias (2004) en su estudio cuyo objetivo fue describir los componentes que afectan al clima de la organización con la satisfacción de trabajo en un hospital de niños. Según su metodología, la investigación es de característica cuantitativa, nivel descriptivo. Se utilizaron la técnica de entrevista y encuesta para obtener datos directos del hospital objeto de estudio. La entrevista se efectuó a los sujetos del personal que laboraba en UNCIM, alcalde y jefes de departamentos. Asimismo, los datos fueron analizados en Microsoft Excel. El investigador llegó a la conclusión de que la comunicación fue considerada satisfactoria, pero sugiere que debería ser breve, precisa y recibir retroalimentación. Respecto al liderazgo, se evaluó como satisfactorio; sin embargo, se recomienda a los líderes mejorar el fomento de la perfección, las tareas en equipo y la resolución de situaciones problemáticas. La motivación en el centro laboral se percibe como una fuente de complacencia y logro; sin embargo, tanto los líderes del departamento como los del hospital deben examinar aspectos relacionados con estímulos, reconocimientos, fomento del rendimiento, valoración imparcial del desempeño y el entorno físico de trabajo. Rodríguez et al. (2011) en su estudio tuvo por objetivo medir el clima organizacional y la satisfacción laboral como componentes de desempeño de una entidad del estado en Chile. El estudio fue por conteo de datos, de alcance correlacional, se caracterizó por ser no experimental, y transeccional, haciendo uso de la encuesta como recurso de recopilación de datos a una población de 96 colaboradores. Como resultados evidenciaron que prevalece una correspondencia positiva y relevante entre el ambiente laboral de la organización y el grado general de satisfacción en el trabajo, lo que conduce a la confirmación de la primera hipótesis de investigación. Además, los autores argumentan que el rendimiento se predice de manera más efectiva cuando se consideran todas las categorías en conjunto. Entre todas las facetas del rendimiento laboral, el ambiente de trabajo es el único que guarda una correlación sustancial con el comportamiento de los trabajadores y sus circunstancias personales, a diferencia de la satisfacción, que solo se relaciona con el rendimiento y la productividad.

Salgado et al. (2006). en su estudio buscó medir el clima de una entidad y la satisfacción del trabajador de una pequeña y mediana compañía de España. Fue

una investigación correlacional, se caracterizó por ser cuantitativa, no experimental, transaccional con una muestra de 17 trabajadores, aplicando un cuestionario como instrumento. En cuanto a la conexión entre las categorías de interés, los hallazgos indican que hay una correlación positiva y notable entre el clima organizacional en general y la complacencia laboral en general, lo que confirma la primera hipótesis de la indagación. Los hallazgos de este estudio también indican que, en esencia, la satisfacción y el clima son dos categorías diferentes y solo están vinculadas en un factor específico: la apreciación de las comunicaciones entre personas.

Pedraza (2018) en su investigación buscó medir la asociación del clima de una compañía con la satisfacción de los empleados de una organización en México. Se consideró en ejecución un estudio de naturaleza cuantitativa, no experimental, de tipo transversal. Se administró un cuestionario al personal de diversas organizaciones que aceptaron participar en el estudio. La muestra se constituyó con 133 encuestados seleccionados de manera conveniente. De acuerdo a sus hallazgos se muestra la existencia de correspondencia del clima con satisfacción de los empleados con valor de  $r$  de Pearson igual a 0.640. Por lo tanto, el autor concluye que se admite la hipótesis que confirmaba la presencia de relación de las categorías estudiadas.

Los estudios en el marco nacional, Cabrera (2018) en su indagación tuvo por objetivo establecer la correspondencia del clima de una entidad con la satisfacción de los empleados de una entidad nacional de Perú. De acuerdo con su metodología fue un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transeccional, con una muestra de 56 empleados que respondieron un cuestionario. Según los hallazgos la correspondencia de clima con la dimensión logro fue de 0,378 Pearson; y con la dimensión trabajo de  $r$  igual a 0,387. Por lo tanto, concluye que los climas con la satisfacción de los empleados de la entidad estudiada se relacionan favorablemente.

Llanguento y Becerra (2014) realizó una indagación que tuvo por objeto encontrar la asociación del clima con la satisfacción del trabajador de la compañía Divemotor de la ciudad de Cajamarca. El estudio se caracterizó por ser no experimental y transeccional, además se basó en la cuantificación de datos, según su tipo fue aplicada, la metodología para recabar datos fue la encuesta con



una población de 25 colaboradores de la compañía estudiada. Los hallazgos manifestaron que hay una correspondencia positiva del clima con la satisfacción con valor 0,497 Pearson. Por lo tanto, concluye que se acepta que el clima va favorecer en ciertos aspectos para que los empleados se encuentren satisfechos en su centro de labores de la compañía estudiada.

En el marco local, Loyola (2011) en su estudio buscó medir la asociación de la satisfacción del trabajador con el desempeño de una cadena farmacéutica de la ciudad de Chimbote. Fue una indagación de tipo aplicada, cuantitativa, buscó medir la correspondencia de variables, no experimental, cuantitativa y transeccional, administrándose un cuestionario para recopilar datos, siendo la muestra de 28 empleados. Se pudo encontrar como resultado que hay asociación de las categorías satisfacción y desempeño de laburo con rho 0,808. Concluyendo que se acepta la hipótesis que aseveraba que su existía asociación entre satisfacción y desempeño de la cadena farmacéutica estudiada.

Carrasco (2009) en su estudio buscó medir la asociación entre la satisfacción laboral y la productividad en una fábrica de conservas de la localidad de Chimbote. De acuerdo con su metodología fue un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, transeccional, haciendo uso de un cuestionario como recurso de recopilación de información. Resultando que si hay relación positiva de las categorías satisfacción de empleados y productividad aceptándose la hipótesis alterna. Por consiguiente, el autor concluye que la eficiencia laboral emerge como un aspecto fundamental en el progreso de las empresas que dependen del compromiso de sus empleados para llevar a cabo sus tareas, incluso por encima de la importancia de las herramientas y equipos utilizados; este fenómeno se observa en empresas de diversos sectores, incluyendo manufactura y otros ámbitos, donde la productividad del personal juega un papel significativo.

Es fundamental entender el concepto de satisfacción laboral como una medida cualitativa altamente delicada. Varios estudios señalan que implica una amalgama de actitudes, emociones y percepciones en respuesta a las condiciones laborales. Además, se sugiere que la satisfacción puede ser evaluada en términos positivos o negativos. Según Newstrom (2011), la satisfacción laboral se refiere a un conjunto de emociones y percepciones que un trabajador experimenta hacia su

trabajo, ya sea positivas o negativas, se trata de una actitud emocional que implica sentir cierto grado de agrado o desagrado hacia las responsabilidades laborales. Por lo tanto, podemos afirmar que la felicidad laboral surge de diversos factores, cada uno de los cuales influye de manera única en el bienestar del empleado.

Otros escritores sostienen que, junto con la satisfacción laboral, se identifican diversos componentes que incluyen las relaciones interpersonales en el trabajo, políticas laborales, compensación, objetivos y metas empresariales, entre otros aspectos.

Según Blum y Naylor (1988), la satisfacción laboral representa las actitudes que un empleado tiene hacia su centro laboral, abarcando diversos aspectos como la percepción de la compañía, la correspondencia con el supervisor y los compañeros, el nivel salarial, las oportunidades de ascenso, las condiciones laborales, entre otros, y cómo estos influyen en su vida en general. Según este escritor, la sensación de satisfacción está estrechamente ligada a las actitudes individuales, lo que implica que la estimación de la satisfacción laboral de un trabajador es una amalgama compleja de varios aspectos del trabajo.

Amorós (2007), la satisfacción laboral hace alusión a la percepción general que un sujeto tiene en base a su empleo, este va más allá de simplemente realizar tareas, ya que implica interactuar con colaboradores y superiores, seguir normativas y políticas de la compañía, desempeñar con estándares de rendimiento y adaptarse a las condiciones laborales, entre otros aspectos. Por consiguiente, la complacencia en el trabajo se deriva de cómo percibe el empleado su entorno laboral, la relación con sus supervisores, el nivel salarial, entre otros aspectos relacionados con el empleo.

En base a la importancia de la satisfacción laboral, esta es crucial para garantizar un beneficio óptimo por parte de los empleados, cuando estos se sienten satisfechos, esto puede contagiar a sus colegas, impulsándolos a realizar sus tareas con precisión. Es evidente para todos cuando se disfruta del ambiente laboral, donde existe una relación positiva entre compañeros, con una comunicación efectiva, respeto mutuo y colaboración armoniosa (Atalaya, 1999).

En los últimos tiempos, se ha prestado mucha atención a la satisfacción laboral, ya que refleja los logros organizacionales en técnicas de eficacia, eficiencia y

efectividad de la institución (Palma, 1999). Esta variable es importante dentro de la empresa, ya que sirve como un factor para analizar la efectividad de las operaciones, cuando los empleados están contentos, exterioriza que la gestión de los trabajadores es sólida, lo cual se traduce en resultados positivos.

En esta área, reconocer los factores que intervienen en la complacencia laboral nos ayudará a identificar correctamente las dimensiones e indicadores que facilitarán la medición de este aspecto en la práctica.

Los elementos que median en la complacencia en el trabajo pueden ser identificados según la teoría de Amorós (2007), la cual enumera los siguientes aspectos como determinantes: (1) trabajo mentalmente desafiante, (2) recompensas justas, (3) situaciones favorables de trabajo, (4) compañeros que ofrezcan apoyo y (5) afinidad entre personalidad y puesto.

El escritor sugiere que los trabajos que requieren un esfuerzo mental por parte del empleado serán preferidos, ya que permiten el uso completo de sus habilidades. Sin embargo, esta idea es relativa ya que no siempre es cierta. Aunque los trabajos desafiantes pueden no satisfacer a los trabajadores, a menudo generan insatisfacción emocional y pueden provocar sentimientos de frustración si no se pueden realizar. Por lo tanto, este factor no se considerará como determinante ni importante en esta investigación.

Por otra parte, de acuerdo con Newstrom (2004), los factores que median en la complacencia laboral son los siguientes: (1) la remuneración, (2) el superior inmediato, (3) la naturaleza de las actividades realizadas, (4) los compañeros o equipo de laburo y (5) las condiciones de trabajo.

Davis está de acuerdo Amorós, pero añade que el superior directo también influye en la satisfacción laboral, lo cual podría ser un aspecto crucial dado que la relación con el superior puede influir tanto de manera implícita como explícita en el nivel de satisfacción del trabajador.

Robbins (1998) también aborda este tema, señalando que los factores que influyen en la satisfacción laboral incluyen: (1) Recompensas justas, (2) Remuneración, (3) Satisfacción con el salario, (4) Valor Motivacional de la compensación, (5) Pago justo y (6) Teoría de la expectativa y la retribución.

Las recompensas se relacionan con la percepción de un empleado sobre la equidad en las políticas de promoción y la adecuación de su salario a la labor

realizada en la organización donde trabaja. Las compensaciones implican que nadie puede laborar sin compensación. Como miembro de la empresa, cada trabajador está motivado a aportar su trabajo, tiempo y habilidades, siempre y cuando se le otorgue una remuneración justa. Los ingresos económicos, bonificaciones y reconocimientos son la remuneración que los trabajadores obtienen por su desempeño laboral. El aspecto motivador de la compensación implica que el salario represente una evaluación numérica del valor comparativo de un empleado. Para la mayoría, el salario no solo influye en su calidad de vida, sino también en el nivel social y reconocimiento que pueden obtener tanto en el ámbito laboral como fuera de él. Por otra parte, la equidad salarial hace referencia a cómo un empleado percibe que su compensación corresponde con el valor de su labor. La teoría más reciente, distinguida como la teoría de la expectativa, predice que el grado de motivación está ligado a la atracción de la recompensa deseada y a la probabilidad de conseguirla.

Después de examinar estas ideas y teorías, es crucial tener en cuenta dos puntos importantes: en primer lugar, los factores que determinan la satisfacción laboral para esta investigación deben ser adecuados en relación con la naturaleza organizativa de la empresa bajo estudio; en segundo lugar, no se debe pasar por alto ningún factor determinante de esta variable, ya que esto podría invalidar nuestro instrumento de investigación y llevarnos a una interpretación incorrecta. Por lo tanto, los factores que serán tomados en consideración en este estudio son: (a) Recompensas y reconocimientos, (b) Objetivos, metas, naturaleza y contenido de las tareas, (c) Sueldos, (d) Relaciones interpersonales con los colegas y equipo de trabajo, (e) Relaciones interpersonales con los superiores y (f) Condiciones múltiples de trabajos, como ambiente de trabajo, etc.

Los cuales se podrían clasificar, según Herzberg (1962), en dos tipos: “factores intrínsecos o motivadores”, Los cuales engloba a los 2 primeros factores mencionados, y los “factores extrínsecos, de higiene o mantenimientos”, los cuales encierra a los 4 últimos factores.

Factores higiénicos: se trata de las circunstancias que rodean al trabajador durante su jornada laboral, abarcando aspectos como el entorno físico y ambiental del trabajo, la remuneración, los bienes sociales, las políticas empresariales, el estilo de supervisión, la calidad de las asociaciones entre la

dirección y los trabajadores, las normativas internas y las oportunidades disponibles, entre otros aspectos.

Factores motivadores: hacen referencia a los logros, reconocimientos, autonomía en el trabajo, responsabilidades y oportunidades de ascenso vinculadas al puesto. Estos son los factores motivacionales que generan una satisfacción perdurable y contribuyen al aumento de la productividad a niveles de excelencia.

La propuesta de Herzberg se centra en una clasificación que se enfoca en el ambiente laboral, a diferencia de muchos otros autores como Maslow. Herzberg utiliza el término "factores de higiene" para describir un conjunto de elementos asociados al entorno laboral que se relacionan con las tres primeras necesidades de la jerarquía de Maslow: necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales. Por otro lado, los componentes motivadores se centran en aspectos internos del trabajador y corresponden a las necesidades de autoestima y autorrealización.

El concepto de evaluar la satisfacción y los procedimientos para medir esta variable son abordados por Amorós (2007), según él, se pueden identificar dos enfoques para llevar a cabo esta medición:

Escala global única: consiste en que los sujetos den respuesta a una interrogante sobre su nivel de satisfacción laboral, expresando luego su respuesta en una serie que abarca desde demasiado satisfecho hasta demasiado insatisfecho.

Calificación de la suma: implica un enfoque más detallado y complejo, ya que equipara los aspectos clave de un trabajo específico y solicita a los trabajadores que expresen sus percepciones sobre estos. Los elementos considerados normalmente incluyen el salario actual, las oportunidades de progreso dentro de la organización, entre otros, los cuales se evalúan utilizando una escala estandarizada. Posteriormente, estas calificaciones se añaden para adquirir una puntuación total que refleje la satisfacción en el centro de trabajo.

Según Chiavenato (2000), el clima organizacional se define como el contexto interno que prevalece entre los integrantes de una compañía, el cual está llanamente conexo con el grado de motivación de los empleados y proporciona información detallada sobre las características motivacionales del ambiente de trabajo.

Para Martínez (2001), el ambiente laboral se define por el conjunto de elementos concernientes con la experiencia de los trabajadores dentro de una compañía,

influyendo en su calidad de vida, esta percepción es significativa y se considera una realidad palpable dentro de las organizaciones.

En palabras de Velásquez (2003), si una empresa carece de un entorno laboral positivo, estará en una posición desfavorable en comparación con aquellas que lo tienen, ya que esto conlleva a una adecuada calidad en los bienes o servicios ofrecidos.

Analizando otra definición vemos que Hodgetts y Altman (1985) se describe a las cualidades del entorno laboral que son apreciadas por los colaboradores que trabajan allí, y que tienen un impacto característico en su comportamiento laboral.

En todas las compañías, más allá de su sector, el ambiente laboral varía debido a una diversidad de elementos que median en él, como la comunicación, la motivación, las relaciones entre empleados, el liderazgo y la satisfacción. Estos aspectos afectan el desempeño de las personas, ya sea para mejorarlo o no.

Por otro lado, Rodríguez (1999), indica que, aunque la investigación sobre el clima organizacional se centra en comprender las influencias internas del entorno que intervienen en el comportamiento de los sujetos de la compañía, se aborda principalmente a través de las percepciones que estos tienen sobre dichas influencias.

Dada estas definiciones se puede recalcar que el clima laboral se refiere al contexto específico de trabajo dentro de una organización, el cual impacta directamente en la conducta y comportamiento de sus integrantes. Este ambiente influye en la percepción del trabajo, la productividad, el rendimiento y la satisfacción de cada colaborador en su rol dentro de la organización.

Respecto a las especificidades del clima organizacional, Chiavenato (2000) sustenta que son las siguientes: el contexto laboral se refiere al entorno en el que se despliega el trabajo dentro de la organización, hace alusión al ambiente donde se lleva a cabo la labor dentro de la empresa, el ambiente laboral influye significativamente en las actuaciones de los empleados de la empresa, el entorno laboral influye en el nivel de compromiso y conexión que los miembros de la compañía tienen con la misma, es influenciado por las conductas y cualidades de los integrantes de la compañía, y a su vez, influye en estas mismas conductas y actitudes, el entorno de trabajo de una organización se ve influenciado por diversas variables estructurales, como el estilo de liderazgo, normas y estrategias

de administración, prácticas de contrato y despido, entre otros. A su vez, estas categorías están sujetas a ser influenciadas por el clima laboral; las faltas y la alta rotación pueden ser señales de un ambiente de trabajo deficiente.

Litwin y Stinger (1968) presentan nueve dimensiones que describen el ambiente presente en una empresa específica.

**Estructura:** se trata de las percepciones de los empleados sobre las restricciones existentes dentro del grupo, las cuales se relacionan con la cantidad de normas, regulaciones y procedimientos establecidos en la organización.

**Responsabilidad (empowerment):** es la capacidad que posee cada individuo dentro de la organización para hacerse responsable de las repercusiones de sus propias decisiones tomadas en el seno de la misma.

**Recompensa:** es una manera de incentivar al empleado cuando realiza un trabajo de calidad. Se reconoce que los elementos de motivación interna son significativos para el individuo. Los empleados sienten una sensación de equidad cuando su desempeño laboral es satisfactorio.

**Desafío:** cada empresa plantea retos a sus empleados para fomentar la competencia, lo que ayuda a alcanzar metas tanto individuales como organizacionales.

**Relaciones:** Es la apreciación de los empleados respecto a las asociaciones sociales que existen entre los empleadores y los empleados en el entorno laboral.

**Cooperación:** Se refiere a la apreciación que tienen los trabajadores sobre la presencia de un ambiente colaborativo respecto a los directivos y otros compañeros de trabajo en la compañía.

**Estándares:** Es la manera en que los sujetos de la compañía perciben la importancia que esta concede a las normas de rendimiento.

**Conflictos:** Se produce cuando hay discrepancias o desacuerdos entre los integrantes de la organización sobre algún tema.

**Identidad:** La satisfacción en el trabajo es lo que motiva a cada empleado a sentirse identificado y comprometido con la empresa, permitiéndoles conseguir tanto los objetivos de la compañía como los personales.

Para que un gerente pueda fomentar un ambiente de trabajo entusiasta, es crucial mantener a su equipo altamente motivado. Sin embargo, esto puede resultar

desafiante en ocasiones debido a la diversidad de necesidades, a menudo desconocidas, presentes en grupos heterogéneos.

De acuerdo con Werther y Davis (1995), señalan que existen factores que impactan en el grado de satisfacción dentro de las empresas, estas son: Las particularidades personales: se refieren a las cualidades únicas que cada empleado posee en términos de intereses, percepciones y personalidad, las cuales difieren entre individuos, esto explica por qué cada uno tiene necesidades y motivaciones diversas.

Las especificidades laborales: son todas las tareas desempeñadas por los empleados en su lugar de trabajo y pueden satisfacer sus expectativas como resultado de ello.

Las características del contexto laboral: Son el conjunto de elementos que participan en el entorno laboral y que tienen un efecto beneficioso en los integrantes de la organización.

Ahora bien, los factores que determinan el clima laboral están: la comunicación, esta es esencial para establecer vínculos entre el individuo, el grupo y la organización, ya que nadie puede tomar decisiones sin poseer la data necesaria. Por lo tanto, esta información debe ser cooperada entre todos los órganos de la organización. Por tanto, cuando se toman decisiones, tanto la dirección como cualquier miembro de la empresa deben utilizar cualquier medio de comunicación disponible para informar sobre la decisión tomada (Hodgetts y Altman, 1985). De acuerdo con Robbins y De Cenzo (2000), la comunicación se detalla como el procedimiento de trasladar y entender el significado. Las definiciones proporcionadas por ambos autores nos ayudan a comprender que la comunicación implica más que simplemente transmitir ideas o información; también implica comprenderlas.

Otro factor es el liderazgo, Para Newstrong (2004) se trata de motivar y respaldar a los demás para que se ocupen con entusiasmo hacia el alcance de metas específicas. Una empresa sin un liderazgo efectivo funcionaría con sus empleados y recursos materiales en un estado de desorden, similar a una orquesta sin un director, donde solo hay músicos e instrumentos.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

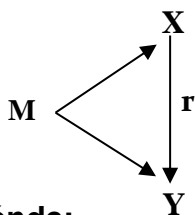
El tipo de investigación fue aplicada, que se encarga de buscar y emplear las capacidades y técnicas de investigación existentes para abordar situaciones específicas en la vida real y ofrecer resultados beneficiosos y aplicables a la sociedad, la industria u otros contextos pertinentes (Landeao, 2007). Para Gallardo (2017) se centraliza en la atención práctica de capacidades preexistentes para resolver problemas o abordar desafíos específicos en la vida diaria, el objeto primordial de este tipo de indagación es utilizar los hallazgos y conocimientos derivados de la investigación fundamental para desarrollar soluciones prácticas, fomentar la innovación o mejorar diversas áreas. En esta indagación se hizo uso de teorías y conocimientos de diferentes autores con el propósito de dar contestación a las hipótesis planteadas y el problema de estudio, por lo tanto, fue de tipo aplicada.

Según el enfoque de indagación fue el cuantitativo que aprovecha la compilación de datos para examinar hipótesis a través de cálculos numéricos y análisis estadístico, con la finalidad de identificar esquemas de comportamiento y autorizar teorías (Hernández et al., 2014).

##### 3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio se llevó a cabo empelando un diseño no experimental, ya que involucra la observación de componentes en su entorno natural sin la manipulación premeditada de variables para su análisis. De acuerdo con el período temporal, se llevó a cabo en un solo momento, por lo tanto, se trató de un estudio transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño de indagación:



**Dónde:**

**M:** Empresa “Cisesa”

**X:** Clima organizacional.

**Y:** Satisfacción laboral.

**r:** Correlación.

De acuerdo a su alcance fue correlacional Hernández et al. (2014) sostiene que la indagación correlacional mide la asociación de dos o más categorías de estudio. En esta investigación se midieron ambas categorías de estudio estableciendo así la relación que existe entre ellas.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Clima organizacional**

##### **Definición conceptual:**

El clima organizacional se define como el entorno interno que prevalece entre los integrantes de una compañía, el cual está directamente asociado con el nivel de motivación de los colaboradores y proporciona información detallada sobre las especificidades motivacionales del contexto de trabajo (Chiavenato, 2000).

##### **Definición operacional:**

El clima de una organización se define como el entorno interno que se percibe entre los miembros de la misma, y está íntimamente relacionado con el nivel de motivación de los trabajadores. Esta variable será medida haciendo uso del cuestionario con escala de Likert.

##### **Dimensiones:**

Responsabilidad, relaciones entre personas, comunicación, cooperación, situaciones de ambiente y remuneraciones.

##### **Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable 2: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual:**

La satisfacción laboral se describe a un conjunto de emociones y percepciones que un trabajador distingue hacia su trabajo, ya sea positivas o negativas, se trata de una actitud emocional que implica sentir cierto grado de agrado o desagrado hacia las responsabilidades laborales (Newstrom, 2011).

##### **Definición operacional:**

La satisfacción laboral abarca una gama de sentimientos y opiniones que un empleado tiene respecto a su trabajo, pudiendo ser tanto favorables como desfavorables. Esta variable será medida haciendo uso del cuestionario con escala de Likert.

**Dimensiones:** Elementos intrínsecos y elementos extrínsecos.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1 Población**

El concepto de "población" se describe a un conjunto de sujetos, objetos o elementos que conllevan atributos afines y forman una parte fundamental del contenido de investigación. Estos elementos son cruciales para la realización del estudio en cuestión (Díaz, 2016). La población consistió en el personal administrativo y los empleados de la empresa, a quienes se les administraron encuestas correspondientes. El grupo incluyó a 8 empleados administrativos y 17 empleados regulares, en total conformaron 25 trabajadores.

#### **3.3.2 Muestra**

Una muestra se define como un agrupamiento pequeño que representa todas las características del universo estudiado, lo que reduce la posibilidad de error y asegura un grado veraz de confiabilidad en los resultados de la indagación (Sánchez et al., 2021). Dado que la empresa CISESA tiene 25 empleados, se optó por trabajar con toda la población, por lo que se consideró una población muestral.

#### **3.3.3 Muestreo**

Según Hernández et al. (2014), la elección de muestras utilizando un método de muestreo no probabilístico por conveniencia involucra seleccionar muestras de manera no aleatoria, basándose en la disponibilidad o practicidad de los elementos en lugar de perseguir un procedimiento de clasificación al azar. Este estudio al basarse en el análisis de toda la población, no posee muestreo.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

La indagación tuvo como unidad de estudio a todos los trabajadores administrativos y regulares de la compañía Cisesa.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica: Encuesta**

Las encuestas son herramientas que acceden a los investigadores seleccionar datos de forma ordenada y sistemática mediante la participación de los encuestados (López y Fachelli, 2015). En esta indagación se llevó a cabo la gestión de un cuestionario amplio con el objeto de adquirir datos sobre la forma

en que los trabajadores aprecian el ambiente laboral de la organización, además de evaluar su grado de satisfacción en el trabajo.

#### **Instrumento: Cuestionario**

Un cuestionario es una serie de preguntas diseñadas para investigar las variables pertinentes en un estudio, que están directamente relacionadas con el problema de indagación y las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza, 2018).

Se utilizó un cuestionario general: un instrumento estandarizado de autoevaluación que permite medir la satisfacción laboral como una variable específica. Este cuestionario se fundamenta en un compilado de preguntas con una metodología de respuesta simple (escala de Likert).

#### **Confiabilidad**

El coeficiente Alfa de Cronbach" es un método considerablemente reconocido para evaluar la seguridad interna de un agrupamiento de preguntas o ítems en un instrumento (Tuapanta et al., 2017). En este estudio la confiabilidad ejecutó mediante Alfa de Cronbach a través de una prueba piloto.

#### **Validez**

Según Villasís et al. (2018), una herramienta de investigación se considera apropiadamente validada cuando no exhibe errores detectables, por lo tanto, es crucial alcanzar la valoración objetiva de un experto en el área. En este contexto, el instrumento de evaluación empleado en este estudio fue revisado por tres especialistas en metodología de estudio, quienes, tras analizarlo y aprobarlo, validaron la eficacia del cuestionario.

### **3.5 Procedimientos**

Para alcanzar la información deseada e imprescindible para este estudio, se llevó a cabo un procedimiento que inició con la solicitud del permiso requerido a la empresa Cisesa. Una vez obtenido el permiso de manera efectiva, se logró acceder a la información fundamental y requerida para la confección del conjunto de datos esencial para la indagación. Dentro de esta situación, la participación de los empleados de la empresa en estudio fue completamente discrecional y se preservó el anonimato. Una vez finalizada la encuesta con la totalidad de colaboradores incluidos en la muestra de estudio, se llevó a cabo un análisis mediante la cuantificación de la información seleccionada.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Inicialmente, la información recolectada fue trasladada al software Excel, donde se llevó a cabo la organización y la disposición de los datos. Una vez que se estructuraron los datos en una hoja de cálculo en Excel, se procedió a analizarlos utilizando el programa estadístico SPSS versión 26. Este programa es considerablemente reconocido por su capacidad para realizar interpretaciones estadísticas complejas y otorgar hallazgos precisos y fáciles de interpretar. En realidad, en el estudio estadístico se utilizaron tanto técnicas descriptivas como inferenciales para ahondar en el entendimiento de los datos y conseguir descripciones sólidas.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se ejecutó alineándose rigurosamente las directrices y normas internacionales de composición señaladas en la séptima edición de las normas APA (American Psychological Association). Aparte, se observó un cuidadoso respeto por la autoría de toda información empleada en la investigación, ya sea texto, artículos, libros u otros recursos, al citar y referenciar según las pautas de citación correspondientes. Además de seguir las pautas de estilo de APA, se tuvieron en cuenta las reglas y directrices particulares de la Universidad Cesar Vallejo. En lo que respecta a la recolección de información, se trató los datos brindados por los colaboradores con prudencia, respetando elementos éticos y morales estrictos, que contienen la integridad, la imparcialidad, la rectitud y la confidencialidad.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA.

**Tabla 1**

*Estudio del análisis de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Clima organizacional	,087	31	,000	,980	31	,009
V2: Satisfacción laboral	,081	31	,000	,978	31	,004

**Interpretación:** De acuerdo con el análisis de la tabla 1, los resultados referentes a la variable "clima organizacional" especifican, según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que la significancia es inferior a 0,05, específicamente 0,000. De manera similar, en lo que concierne a la categoría "satisfacción laboral, la significancia también se mantiene por debajo de 0,05, con un valor registrado de 0,000, lo que señala que los datos en ambas categorías son no paramétricos. Por lo tanto, se procede a realizar el estudio correlacional con Rho de Spearman.

**Tabla 2**

*Correlación del clima organizacional y satisfacción laboral*

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,618*
		N	31	31
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,618*	1,000
		N	31	31

**Interpretación:** Tal como se aprecia en la tabla 2 la correspondencia entre el clima organizacional y satisfacción laboral es de valor 0,618 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación de las variables siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se confirma que el clima si se relaciona con la satisfacción laboral, por lo que se acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula.

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa CISESA.

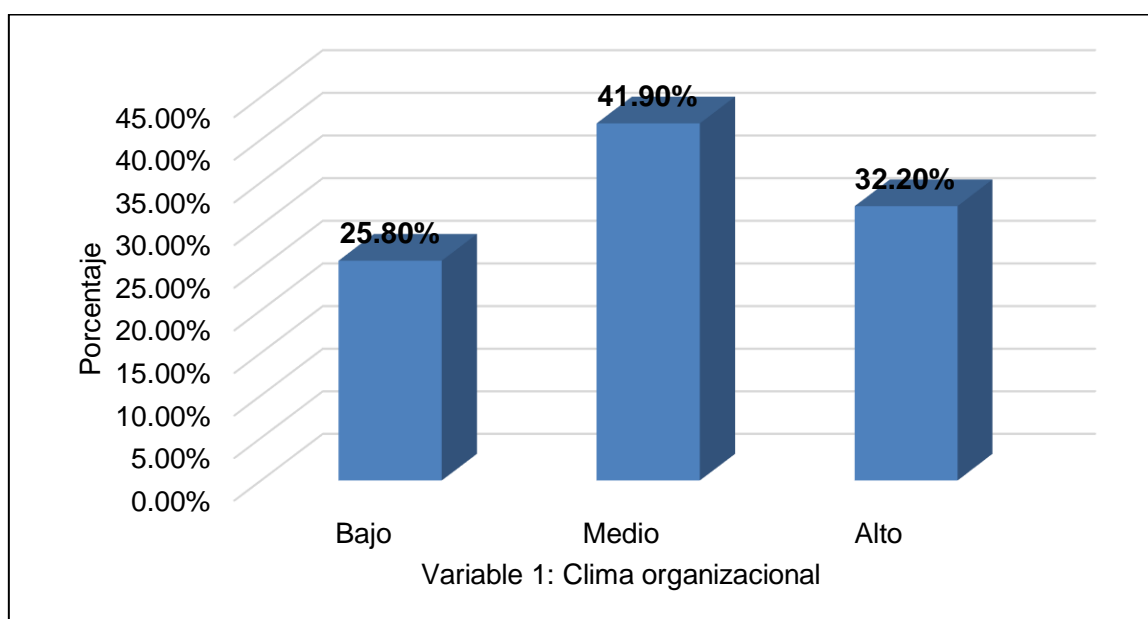
**Tabla 3**

*Distribución de la variable clima organizacional*

Niveles	Trabajadores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	25,8%
Medio	13	41,9%
Alto	10	32,2%
Total	31	100,0%

**Figura 1**

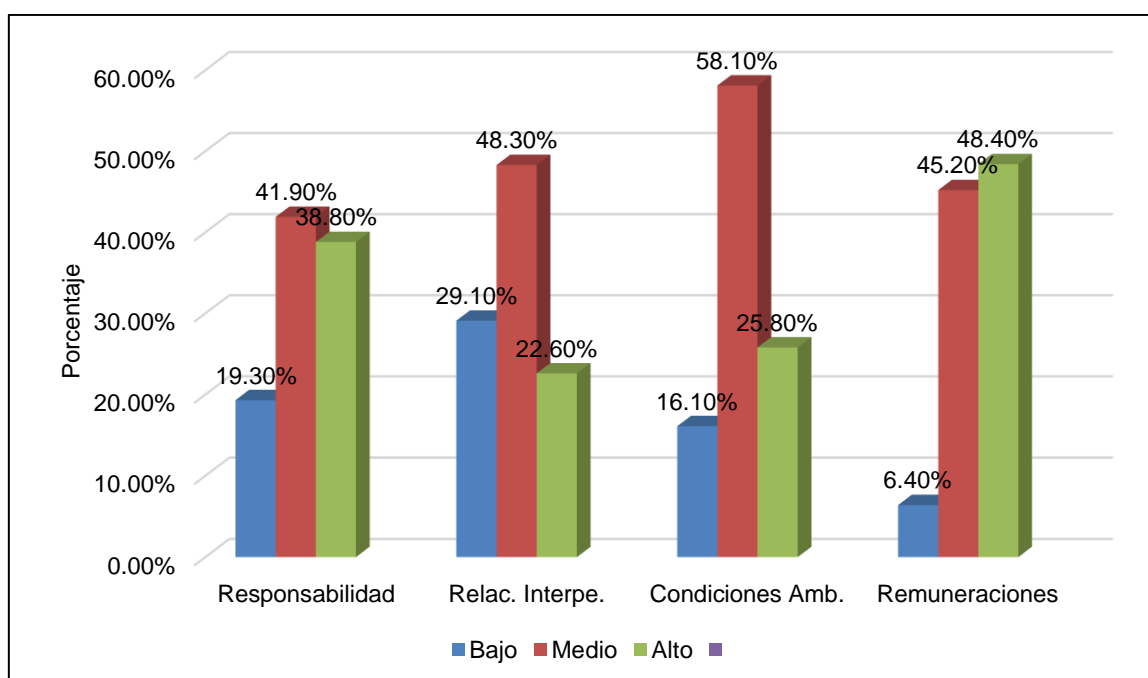
*Gráfico de distribución de variable clima organizacional*



**Interpretación:** Tal como se visualiza en tabla 3, el clima organizacional según la perspectiva de los trabajadores de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 41.9%, alto por el 32.2% y bajo por el 25.8%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que el clima de trabajo es de nivel medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora en las relaciones entre empleados, en la comunicación, aspectos ambientales y remuneraciones.

**Tabla 4***Distribución de la las dimensiones del clima organizacional*

Niveles	Responsabilidad		Relaciones interpersonales		Condiciones ambientales		Remuneraciones	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Bajo	6	19.3%	9	29.1%	5	16.1%	2	6.4%
Medio	13	41.9%	15	48.3%	18	58.1%	14	45.2%
Alto	12	38.8%	7	22.6%	8	25.8%	15	48.4%
Total	31	100%	31	100%	31	100%	31	100%

**Figura 2***Gráfico de distribución de las dimensiones de clima organizacional*

**Interpretación:** Según se aprecia en la tabla 4, la dimensión responsabilidad es valorada por la mayor cantidad de los colaboradores de Cisesa en un nivel medio 41.9%, las relaciones interpersonales también son atribuido de nivel medio 48.3%, las condiciones ambientales la mayoría siendo el 58.1% lo valora en medio y las remuneraciones valorado en un grado alto por el 48.4%. De todas las dimensiones que agrupan al clima organizacional la mejor valorada por la percepción de los trabajadores es la remuneración.



**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA.

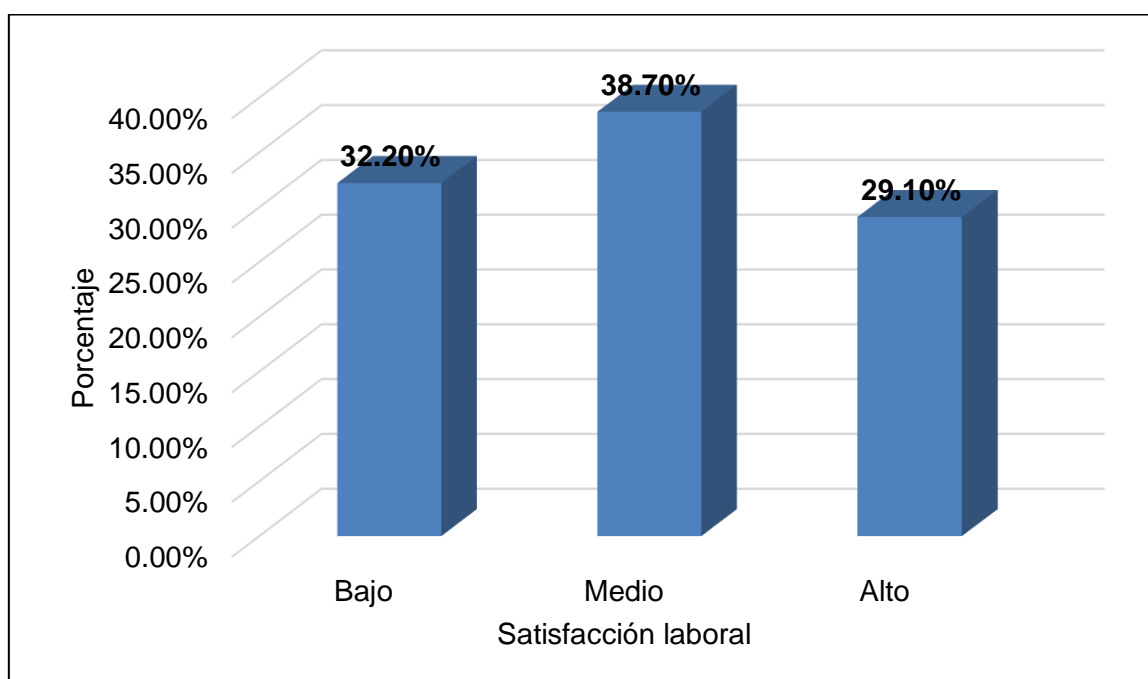
**Tabla 5**

*Distribución de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Trabajadores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	32,2%
Medio	12	38,7%
Alto	9	29,1%
Total	31	100,0%

**Figura 3**

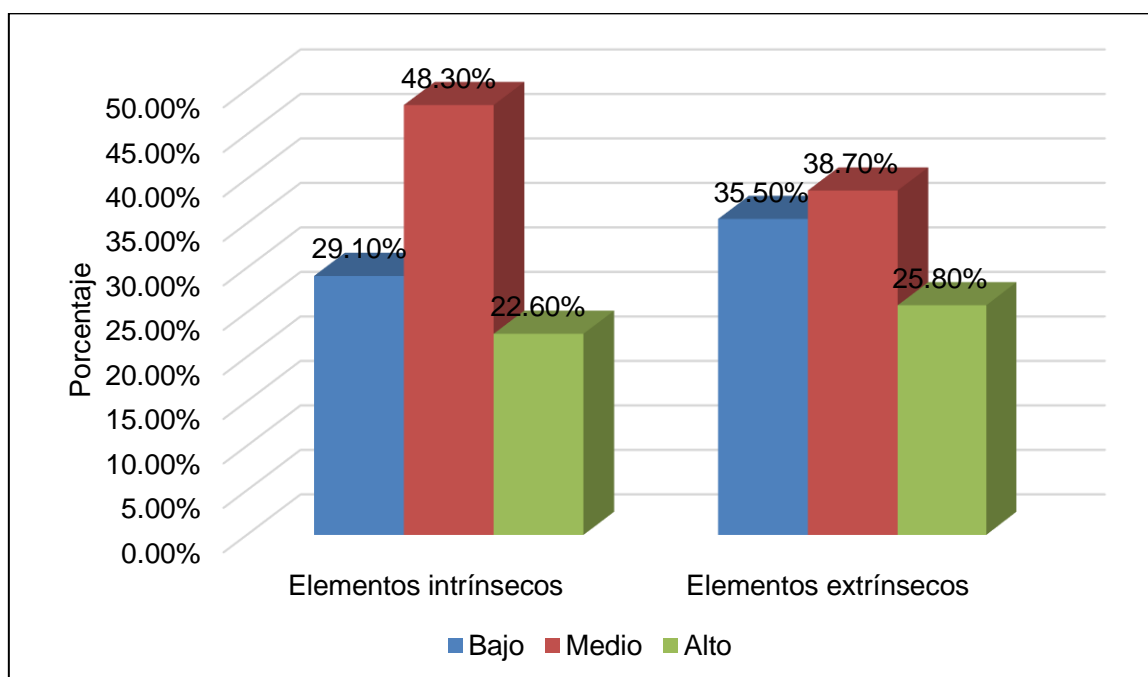
*Gráfico de distribución de variable satisfacción laboral*



**Interpretación:** Tal como se visualiza en tabla 5, la satisfacción laboral según la perspectiva de los trabajadores de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 38.7%, medio por el 32.2% y bajo por el 29.1%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que la satisfacción laboral es de grado medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora como en elementos intrínsecos y extrínsecos para mejorar la satisfacción del de sus empleados.

**Tabla 6***Distribución de la las dimensiones de la satisfacción laboral*

Niveles	Elementos intrínsecos		Elementos extrínsecos		
	Nº	%	Nº	%	Nº
Bajo	9	29.1%	11	35.5%	35.5%
Medio	15	48.3%	12	38.7%	38.7%
Alto	7	22.6%	8	25.8%	25.8%
Total	31	100%	31	100%	100%

**Figura 4***Gráfico de distribución de las dimensiones de la satisfacción laboral*

**Interpretación:** Según se aprecia en la tabla 6, las dimensiones de la categoría satisfacción laboral es valorada de la siguiente manera, respecto a los elementos intrínsecos es de nivel medio según el 48.3%, bajo por el 29.1% y alto por el 22.6%; la dimensión elementos extrínsecos es de nivel medio por el 38.7%, bajo por el 35.5% y alto por el 25.8%. Esto permite apreciar que tanto los aspectos extrínsecos como intrínsecos de la categoría satisfacción laboral es de grado medio.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA.

**Tabla 7**

*Correlación del clima organizacional y elementos intrínsecos*

			Clima organizacional	Elementos intrínsecos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,668*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Elementos intrínsecos	Coefficiente de correlación	,668*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

**Interpretación:** Tal como se aprecia en la tabla 7 la correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión elementos intrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,668 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se corrobora que el clima organizacional si se asocia con los elementos intrínsecos de Cisesa.

**Objetivo específico 4:** Determinar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA.

**Tabla 8**

*Correlación del clima organizacional y elementos extrínsecos*

			Clima organizacional	Elementos extrínsecos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,632*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
Rho de Spearman	Elementos extrínsecos	Coefficiente de correlación	,632*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

**Interpretación:** Tal como se aprecia en la tabla 8 la correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión elementos extrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,632 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se corrobora que el clima organizacional si se asocia con los elementos extrínsecos de Cisesa.

## V. DISCUSIÓN

En base al objetivo general que fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, se encontró que la correspondencia entre el clima organizacional y satisfacción laboral es de valor 0,618 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación de las variables siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se confirma que el contexto laboral si se relaciona con la satisfacción laboral de Cisesa. Hallazgos que asienten compararse con el estudio de Pedraza (2018) en su investigación buscó medir la asociación del clima de una empresa con la complacencia de los trabajadores de una organización en México. De acuerdo a sus hallazgos se muestra la existencia de relación del clima con complacencia del personal con valor de r de Pearson igual a 0.640. Por lo tanto, el autor concluyo que se acepta la hipótesis que confirmaba la presencia de correspondencia de las categorías estudiadas. Teóricamente se sustenta en el autor Blum y Naylor (1988), quien afirma que la satisfacción laboral describe a las acciones que un empleado tiene hacia su centro laboral, abarcando diversos aspectos como la percepción de la compañía, la relación con el supervisor y los compañeros, el nivel salarial, las oportunidades de ascenso, las condiciones laborales, entre otros, y cómo estos influyen en su vida en general. Según este escritor, la sensación de satisfacción está estrechamente ligada a las actitudes individuales, lo que implica que la valoración de la complacencia laboral de un trabajador es una amalgama compleja de varios aspectos del trabajo. Además, respecto al clima organizacional Martínez (2001), lo define como el conjunto de elementos relacionados con la experiencia de los empleados dentro de una empresa, influyendo en su calidad de vida, esta percepción es significativa y se considera una realidad palpable dentro de las organizaciones.

De acuerdo con el objetivo específico 1, determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que el clima organizacional según la perspectiva de los trabajadores de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 41.9%, alto por el 32.2% y bajo por el 25.8%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que el clima de trabajo es de nivel medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora en las relaciones entre empleados, en la comunicación, aspectos ambientales y

remuneraciones. Se compara con la investigación de Cabrera (2018) en su indagación tuvo por objetivo establecer la correspondencia del clima de una entidad con la complacencia del personal de una entidad nacional de Perú. Según los hallazgos la correspondencia de clima con la dimensión logro fue de 0,378 Pearson; y con la dimensión trabajo de  $r$  igual a 0,387. Por lo tanto, concluye que los climas con la satisfacción de los empleados de la entidad estudiada se relacionan favorablemente. Se sustenta sobre la teoría de Chiavenato (2000), el clima organizacional hace referencia al contexto interior que prevalece entre los integrantes de una compañía, el cual está directamente congruente con el nivel de motivación de los trabajadores y proporciona información detallada sobre las características motivacionales del ambiente de trabajo. Por otro lado, Rodríguez (1999), indica que, aunque la investigación sobre el clima organizacional se centra en comprender las influencias internas del entorno que interfieren en la forma de comportarse de los sujetos de la compañía, se aborda principalmente a través de las percepciones que estos tienen sobre dichas influencias.

Siguiendo con el objetivo específico 2, determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que la complacencia laboral según la perspectiva del personal de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 38.7%, medio por el 32.2% y bajo por el 29.1%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que la complacencia laboral es de grado medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora como en elementos intrínsecos y extrínsecos para mejorar la satisfacción del de sus empleados. Se compara con el estudio de Llangunto y Becerra (2014) realizó una indagación que tuvo por objeto encontrar la correspondencia del clima con la complacencia del trabajador de la compañía Divemotor de la ciudad de Cajamarca. Los hallazgos manifestaron que hay una correspondencia positiva del clima con la satisfacción con valor 0,497 Pearson. Por lo tanto, concluye que se acepta que el clima va favorecer en ciertos aspectos para que los empleados se encuentren satisfechos en su centro de labores de la compañía estudiada. Se respalda en la teoría de Newstrom (2011), la complacencia laboral se describe como un conjunto de emociones y percepciones que un trabajador experimenta hacia su trabajo, ya sea positivas o negativas, se trata de una actitud emocional que implica sentir cierto grado de agrado o desagrado hacia las responsabilidades

laborales. Por lo tanto, podemos afirmar que la felicidad laboral surge de diversos factores, cada uno de los cuales influye de manera única en el bienestar del empleado. Asimismo, Amorós (2007), la complacencia laboral se refiere a la percepción total que un sujeto tiene en base a su empleo, este va más allá de simplemente realizar tareas, ya que implica interactuar con colaboradores y superiores, adoptar normativas y reglas de la compañía, responsabilizarse con estándares de rendimiento y adaptarse a los medios laborales.

En concordancia con el objetivo específico 3, determinar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos del personal de la empresa CISESA, resultó que la correspondencia entre el contexto organizacional y la dimensión elementos intrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,668 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se corrobora que el ambiente de la compañía si se corresponde con los elementos intrínsecos de Cisesa. Se inclina a la indagación de Loyola (2011) en su estudio buscó medir la asociación de la satisfacción del trabajador con el desempeño de una cadena farmacéutica de la ciudad de Chimbote. Se pudo encontrar como resultado que hay asociación de las categorías satisfacción y desempeño de laburo con rho 0,808. Concluyendo que se acepta la hipótesis que aseveraba que su existía asociación entre satisfacción y desempeño de la cadena farmacéutica estudiada. Según la propuesta de Herzberg utiliza el término "factores de higiene" para describir un conjunto de elementos asociados al entorno laboral que se relacionan con las 3 necesidades del nivel alto de la jerarquía de Maslow: necesidades fisiológicas, de seguridad y sociales. Por otro lado, los "factores motivadores" se centran en aspectos internos del trabajador y corresponden a las necesidades de autoestima y autorrealización. El objetivo específico 4, determinar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA resultó que la correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión elementos extrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,632 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se ratifica que el clima organizacional tiene correspondencia con los elementos extrínsecos de Cisesa. Permite compararse con el estudio de Carrasco (2009) en su estudio buscó medir la asociación entre

la complacencia laboral y la productividad en una fábrica de conservas de la localidad de Chimbote. Resultando que si hay relación positiva de las categorías satisfacción de empleados y productividad aceptándose la hipótesis alterna. Por consiguiente, el autor concluye que la eficiencia laboral emerge como un aspecto fundamental en el progreso de las empresas que dependen del compromiso de sus empleados para llevar a cabo sus tareas, incluso por encima de la importancia de las herramientas y equipos utilizados. Este fenómeno se observa en empresas de diversos sectores, incluyendo manufactura y otros ámbitos, donde la productividad del personal juega un papel significativo. Asimismo, tiene similitud con la investigación de Arias (2004) en su estudio cuyo objetivo fue describir los elementos que afectan al clima de la organización con la complacencia de trabajo en un hospital de niños. Según su metodología, la indagación es cuantitativa, de característica descriptiva. Se consideró la técnica de la entrevista y de encuesta para conseguir datos veraces del hospital estudiado. La entrevista se efectuó al grupo del personal que laboraba en UNCIM, directivos de departamentos. Además, los datos fueron analizados en Microsoft Excel. El investigador determinó que la comunicación se consideró satisfactoria; sin embargo, se sugiere que sea breve, precisa y con retroalimentación. Respecto al liderazgo, se evaluó como satisfactorio; no obstante, se recomienda que los líderes mejoren el fomento de la excelencia, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Tanto los supervisores del departamento como los del hospital deben evaluar varios aspectos relacionados con la motivación en el trabajo, como los incentivos, el reconocimiento, la incentivación para mejorar el desempeño, la evaluación justa del rendimiento y las condiciones físicas del trabajo. La motivación laboral se percibe como una fuente de satisfacción y logro personal. De acuerdo con Werther y Davis (1995), señalan que existen factores que impactan en el grado de satisfacción dentro de las empresas, estas son: Las particularidades personales: se refieren a las cualidades únicas que cada empleado posee en términos de intereses, percepciones y personalidad, las cuales difieren entre individuos, esto explica por qué cada uno tiene necesidades y motivaciones diversas.



## VI. CONCLUSIONES

1. En base al objetivo general que fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, se encontró que la correspondencia entre el clima organizacional y satisfacción laboral es de valor 0,618 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación de las variables siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se confirma que el clima si se relaciona con la satisfacción laboral de Cisesa.
2. De acuerdo con el objetivo específico 1, determinar el nivel de clima laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que el clima organizacional según la perspectiva de los trabajadores de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 41.9%, alto por el 32.2% y bajo por el 25.8%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que el clima de trabajo es de nivel medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora en las relaciones entre empleados, en la comunicación, aspectos ambientales y remuneraciones.
3. Siguiendo con el objetivo específico 2, determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que la satisfacción laboral según la perspectiva de los trabajadores de la empresa Cisesa es valorado como medio por el 38.7%, medio por el 32.2% y bajo por el 29.1%. En definitiva, la mayor cantidad de respuestas coincidieron que la satisfacción laboral es de nivel medio, por lo tanto, es fundamental considerar trabajar en aspectos de mejora como en elementos intrínsecos y extrínsecos para mejorar la satisfacción del de sus empleados.
4. En concordancia con el objetivo específico 3, determinar la relación entre el clima organizacional y los factores intrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que la correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión elementos intrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,668 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se confirma que el clima organizacional si se relaciona con los elementos intrínsecos de Cisesa.

5. El objetivo específico 4, determinar la relación entre el clima organizacional y los factores extrínsecos de los trabajadores de la empresa CISESA, resultó que la correspondencia entre el clima organizacional y la dimensión elementos extrínsecos de la variable satisfacción laboral es de valor 0,632 con significancia 0,000 estos datos manifiestan que existe asociación entre ellas, siendo esta positiva y directa. Por lo tanto, se confirma que el clima organizacional si se relaciona con los elementos extrínsecos de Cisesa.

## **VII. RECOMENDACIONES:**

1. Se recomienda al gerente de Cisesa implementar, valorar y ejecutar tácticas para mejorar la limpieza, higiene y condiciones sanitarias, el entorno físico y las instalaciones laborales, las interacciones entre supervisores y empleados, los sistemas de motivación y compensación, el trato al personal y el cumplimiento de las normativas laborales, ya que son aspectos fundamentales para la empresa.
2. Se recomienda al gerente crear un departamento de Recursos Humanos dedicado a regularizar todos los asuntos relacionados con los empleados y ofrecerles apoyo, con el fin de establecer un entorno donde los colaboradores sepan que tienen alguien a quien acudir en cualquier momento.
3. También se recomienda que Cisesa considere las interacciones entre individuos, es importante que la empresa promueva relaciones positivas entre todos sus miembros, con el fin de crear un ambiente laboral favorable. Esto contribuirá a contar con un equipo humano contento y satisfecho, lo que se reflejará en la experiencia del cliente.
4. Se recomienda al encargado de la empresa Cisesa esforzarse por establecer un ambiente laboral positivo que propicie un sentimiento de pertenencia y comodidad entre sus empleados, reconociendo la importancia de comprender las necesidades y expectativas individuales de cada trabajador para que puedan desempeñarse de manera óptima en sus roles.
5. Para mejorar la comunicación en el entorno laboral, se recomienda organizar reuniones con todo el personal para discutir los problemas relacionados con sus responsabilidades laborales, abordar los desafíos cotidianos, intercambiar ideas para mejorar tanto a nivel personal como profesional, y también permitir que cualquier miembro de la empresa exprese sus necesidades o inquietudes.

## REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional. En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de economía.
- Arias, M. (2004). Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 28(1). <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de psicología*, 5(3).
- Blum, M. y Naylor, J. (1988). *Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales*. Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones* (4ta. ed.). Trillas
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana* [tesis de titulación, Universidad ESAN, Lima]. Repositorio ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2009). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores del Área de Fileteado de la Empresa Pesquera Conservas de Chimbote SAC en el año 2009* [tesis de titulación, Universidad César Vallejo, Chimbote] Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124889>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Mc graw-hill,
- Díaz, N. (2016). Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Gallardo. R. y Galván, B. (2009). El análisis de la relación existente entre la calidad en el servicio y satisfacción del consumidor de las tiendas de autoservicio. México: S/N
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta.ed.). McGraw-Hill/Interamericana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
- Hodgetts, R. y Altman, S (1985). *Comportamiento en las organizaciones* (6ª ed.). Interamericana S. A. de C. V.
- Landeao R, (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Alfa.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School Press.
- Loyola, L. (2011). *Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la cadena de farmacias Día y Noche en el distrito de Chimbote en el año 2011* [tesis de titulación, Universidad César Vallejo, Chimbote]. Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/126219>
- Llanguento, L. y Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014* [tesis de titulación, Universidad Privada del Norte, Cajamarca]. Repositorio UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llanguento%20%20C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Martínez, L. (2001). *Análisis del clima laboral: una herramienta de Gestión imprescindible*. (4ta ed.)  
<http://www.monografias.com/trabajos6/medicli/medicli.shtml>.
- Martínez, L. (2001). *Análisis del clima Laboral: Una Herramienta de Gestión Imprescriptible* (4ta. ed.). Prentice.
- Newstrom, J. (2004). *Comportamiento humano en el trabajo* (10° ed.). McGraw Hill.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13° ed.). McGraw Hill.

- Palma, S. (1999). Trabajo y salud laboral. *Revista Pirámide*. 4(1).
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101.  
<https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/html/>
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnostico Organizacional* (3°ed). Pontifica Universidad de Chile.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional*. Pearson
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2000). *Fundamentos de administración*. Prentice hall hispanoamericana.
- Rodríguez, A., Paz, M., Lizana, J. y Cornejo, F. (2004). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud y sociedad*, 2(2). 219-234.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4397/439742466007.pdf>
- Salgado, J., Remeseiro, C. e Iglesias M. (2006). Clima Organizacional y satisfacción laboral en una pyme. *Psicothema*, 8(2), 329-335.  
<https://core.ac.uk/reader/71871280>
- Sánchez, B. (2020). Retail: la importancia de los datos y de saber manejarlos. Revista digital IN Search. <https://www.linkedin.com/pulse/retail-la-importancia-de-los-datos-y-saber-manejarlos-beatriz/?originalSubdomain=es>
- Soto, E. (2001). *Comportamiento Organizacional: Impacto de Emociones*. Thompson Learning S.A.
- Tuapanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, (10), 37 - 48.  
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>
- Velásquez, R. (2003). *Clima organizacional a nivel universitario*. Prentice Hall.
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia México*, vol. 65, (4), 414-421.  
<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional se define como el entorno interno que prevalece entre los integrantes de una organización, el cual está directamente relacionado con el nivel de motivación de los empleados y proporciona información detallada sobre las características motivacionales del ambiente de trabajo (Chiavenato, 2000).	El clima organizacional se describe como el ambiente interno existente entre los miembros de una organización, y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados. Esta variable será medida haciendo uso del cuestionario con escala de Likert.	Responsabilidad	- Políticas, reglas y normas.	Ordinal
			Relaciones interpersonales	- Relaciones entre trabajadores - Relaciones entre trabajador - superior.	
			Condiciones ambientales	- Puesto de trabajo. - Temperatura del ambiente de trabajo.	
			Remuneraciones	- Sueldos y beneficios.	
Variable 2: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral se refiere a un conjunto de emociones y percepciones que un trabajador experimenta hacia su trabajo, ya sea positivas o negativas, se trata de una actitud emocional que implica sentir cierto grado de agrado o desagrado hacia las responsabilidades laborales (Newstrom, 2011).	La satisfacción laboral abarca una gama de sentimientos y opiniones que un empleado tiene respecto a su trabajo, pudiendo ser tanto favorables como desfavorables. Esta variable será medida haciendo uso del cuestionario con escala de Likert.	Orientada a factores intrínsecos.	- Satisfacción con los objetivos y metas. - Satisfacción con el reconocimiento. - Satisfacción con el ambiente de trabajo.	Ordinal
			Orientada a factores extrínsecos.	- Satisfacción con las relaciones de trabajo. - Satisfacción con la comunicación - Satisfacción con los sueldos y beneficios.	

## Anexo 2: Herramienta de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario que tiene como objetivo determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral. La información recogida será totalmente anónima y tiene únicamente fines académicos. Por lo que mucho agradeceremos nos responda con la verdad y seriedad que el caso amerita, agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

#### INSTRUCCIONES:

Marca con un aspa (x) la respuesta que mejor represente para usted el grado en el que se encuentra de acuerdo con las preguntas, siguiendo la escala valorativa del 1 al 5.

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

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Condiciones ambientales		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la iluminación con la que cuenta su puesto de trabajo es la adecuada?					
2	¿Su puesto de trabajo le resulta cómodo?					
3	¿La temperatura es la adecuada en su lugar de trabajo?					
4	¿Cuenta con el espacio suficiente para poder desempeñarse adecuadamente?					
5	¿Cuentan con una alta tecnología?					
6	¿Las herramientas de trabajo son las más adecuadas?					
7	¿El lugar en el que trabaja le resulta cómodo?					
8	¿Ud. se encuentra satisfecho con las condiciones laborales que brinda la empresa?					



<b>Relaciones interpersonales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando entró en la empresa?					
10	¿Ud. cree que la supervisión que ejercen sobre Usted es adecuada?					
11	¿Ud. cree que las relaciones personales con sus superiores son muy placenteras?					
12	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?					
13	¿Existe cohesión entre los miembros de su equipo de trabajo?					
14	¿Existe buena relación con sus compañeros?					
15	¿La empresa se preocupa por fomentar buenas relaciones interpersonales?					
16	¿Ud. se encuentra satisfecho con las relaciones que posee con sus colegas y/o supervisores?					
<b>Reconocimiento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Considera que realiza un trabajo útil para la empresa?					
18	¿Tiene usted un cierto nivel de seguridad en su trabajo, de cara al futuro?					
19	¿Usted cree que la empresa brinda incentivos laborales para quien se desempeña mejor?					
20	¿Cree usted que en su empresa existe una igualdad de oportunidades entre los empleados?					
21	¿Ud. se encuentra satisfecho con el nivel de reconocimiento que brinda la empresa?					
<b>Comunicación</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	¿Existen reuniones en la empresa con todo el personal?					
23	¿Puede expresar lo que piensa y siente con respecto al trabajo?					
24	¿Considera a la empresa un lugar donde se puede estar a gusto?					
25	¿Ud. es participó de chismes generados en la empresa?					
26	¿Ud. se encuentra satisfecho con la comunicación que existe dentro de la empresa?					
<b>Políticas y normas</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
27	¿Considera que se cumplen los objetivos, metas, políticas y reglas de la empresa?					
28	¿Cree que la forma que se da la negociación sobre aspectos laborales es adecuada?					
29	¿Ud. se encuentra satisfecho con las normas, reglas y políticas de la empresa?					
<b>Remuneración</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
30	¿Su sueldo está a nivel de los sueldos que hay en su empresa?					

31	¿Cree que su remuneración está por encima de su entorno social, fuera de la empresa?					
32	¿Cree que su sueldo está en conformidad con la situación y marcha económica de la empresa?					
33	¿Sin remuneraciones no trabajo horas extras?					
34	¿El sueldo que recibe compensa con la labor que realiza en la empresa?					
35	¿Ud. se encuentra satisfecho con las recompensas que brinda la empresa?					

**Anexo 3: Tamaño de la muestra**

<b>ID</b>	<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Fecha de Ocupación</b>
1	José Campos	Administrador	06/12/2006
2	Roberto Moore	Contador	01/10/2009
3	Augusto Campos	Asistente de contabilidad	02/02/2010
4	Fernanda Fernández	Cajera	08/03/2009
5	Carolina Sánchez	Asistente de Recursos Humanos	10/02/2009
6	Carla Mogollón	Jefe de atención al cliente	01/04/2009
7	Gerardo Julca	Orientación al cliente	09/06/2001
8	Daniel Alzamora	Jefe de fuerza de ventas	08/03/2009
9	Elizabeth Montoya	Ventas	06/11/2008
10	Enrique Tapia	Ventas	15/01/2010
11	Fernando Cochadrín	Ventas	02/10/2010
12	Joel Caldas	Ventas	01/08/2009
13	José Prado	Ventas	08/04/2010
14	Juan Solórzano	Ventas	05/07/2010
15	Judith Carmona	Ventas	02/01/1999
16	Katerin Soria	Ventas	10/02/2009
17	Luzmila Pacherras	Ventas	15/02/1999
18	Miguel Castillo	Ventas	02/02/2010
19	Mónica Altamirano	Ventas	06/11/2008
20	Raúl Cotrina	Ventas	03/08/2010
21	Rodrigo Chávez	Ventas	10/05/2010
22	Romina Gonzales	Ventas	08/03/2009
23	Rosmery Sandoval	Ventas	20/07/2009
24	Rossy García	Ventas	02/11/2010
25	Ruth Salazar	Ventas	01/02/2011

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

##### MÉTODO UTILIZADO: COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH

##### FÓRMULA EMPLEADA:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

<b>K</b>	El número de ítems	35
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las Varianzas de los Ítems	15.70
$S_T^2$	La Varianza de la suma de los Ítems	108.68
<b><math>\alpha</math></b>	Coefficiente de Alfa de Cronbach	<b><u>0.8807</u></b>

Si el coeficiente es cercano a 1 y superior a 0.8, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento, en este caso, el valor del coeficiente de Alfa de Cronbach es 0.88 por lo que se puede afirmar que la encuesta cuenta con confiabilidad positiva