



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de
cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Nieto Ramirez, Ana Paola

ASESOR:

MG. Víctor Fabián Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018

Página de Jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 130(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 154-2018 II-UCV Lima Ate/FPA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
Aprobar por unanimidad (X)
Aprobar por mayoría ()
Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante NIETO RAMIREZ, ANA PAOLA, denominado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS JOCKEY PLAZA, LIMA, 2018.

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante NIETO RAMIREZ, ANA PAOLA, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. ROBERTO TEJADA ESTRADA

Firma

Secretario: MGTR. BRICEÑO DORIA, GONZALO ALONSO

Firma

Vocal: MGTR. VICTOR ROMERO ESCALANTE

Firma



MGTR. Gonzales Figueroa, Iris Katherine
Coordinador de Escuela
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



DEDICATORIA

A Dios por estar en cada momento de mi vida, por darme salud para poder cumplir una más de mis metas. A mis padres, por el apoyo incondicional, por enseñarme que en la vida hay que luchar para alcanzar nuestras metas y que puedo ser mejor cada día. A mis hermanitos Pilar y Nicolas por ser una gran motivación en mi vida para darles un futuro mejor y a Miguel Cangahuala por ser mi soporte en todo momento para seguir nuestras metas.

AGRADECIMIENTOS

Mediante esta tesis quisiera agradecer al Magister Víctor Fabián Romero Escalante por su apoyo constante para la elaboración de mi

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Ana Paola Nieto Ramirez, con DNI N° 46537401, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos, de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo declaro también bajo juramento que todos los datos e información que presento son auténticos y veraces.

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 las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima ,04 de diciembre del 2018



Nieto Ramirez, Ana Paola

46537401

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.”, la misma que someto a vuestra consideración y esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para Obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Así mismo, agradezco a los docentes de la Universidad Privada Cesar Vallejo sede Ate, por todas sus enseñanzas en estos 5 años y a las personas que de alguna manera han contribuido en el presente trabajo de investigación.

Nieto Ramirez, Ana Paola

ÍNDICE

Página de Jurado.....	.ii
Dedicatoria.....	.iii
Agradecimiento.....	.iv
Declaratoria de Autenticidad.....	.v
Presentación.....	.vi
Índice de tablas.....	.ix
Índice de figurasx
Resumen.....	.xi
Abstract.....	.xii
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos	2
1.2.1 Antecedentes nacionales	2
1.2.2 Antecedentes internacionales	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	3
1.3.1 Clima Organizacional.....	4
1.3.2 Satisfacción Laboral.....	9
1.4 Formulación del problema	10
1.5 Justificación del estudio.	15
1.6 Hipótesis.....	15
1.7 Objetivos	16
II.MÉTODO	16
2.1 Diseño de investigación	17
2.2 Variables, operacionalización	17
2.3 Población y Muestra.....	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
2.5 Métodos de análisis de datos	23
2.6 Aspectos éticos.....	23
III.RESULTADOS.....	24
3.1 Estadística Descriptiva.....	26
3.2 Estadística Inferencial.....	36
IV.DISCUSIÓN	39

V.CONCLUSIONES	42
VI.RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	49
Anexo 1: Cuestionario.....	51
Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	59
Anexo 3: Validacion de expertos.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	18
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	19
Tabla 3. Escala de respuestas.....	21
Tabla 4. Relación de expertos profesionales	22
Tabla 5. Confiabilidad del Clima Organizacional	22
Tabla 6. Confiabilidad de la Satisfacción Laboral.....	22
Tabla 7. Distribución de Frecuencias de la Variable Clima Organizacional	24
Tabla 8. Distribución de Frecuencias de la Variable Satisfacción laboral	25
Tabla 9. Dimensión de las normativas, valores y costumbres	26
Tabla 10. Dimensión de salario y estimulación	27
Tabla 11. Dimensión de condición de trabajo	28
Tabla 12. Dimensión de aspecto socio psicológico	29
Tabla 13. Tabla cruzada dimensión de las normativas.....	30
Tabla 14. Tabla cruzada dimensión de salario y estimulación.....	31
Tabla 15. Tabla cruzada dimensión de condición de trabajo.....	32
Tabla 16. Tabla cruzada dimensión de aspecto socio psicológico	33
Tabla 17. Prueba de hipótesis General.....	34
Tabla 18. Prueba de hipótesis Específica 1	35
Tabla 19. Prueba de hipótesis Específica 2	36
Tabla 20. Prueba de hipótesis específica 3.....	37
Tabla 21. Prueba de hipótesis específica 4.....	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de las Necesidades de Maslow.	10
Figura 2. Ejemplos de Necesidades según la teoría de Maslow	10
Figura 3. Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa....	24
Figura 4- Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de Servicio.....	25
Figura 5- Distribución de frecuencia de la dimensión de las normativas	26
Figura 6- Distribución de frecuencia de la dimensión salario y estimulación	27
Figura 7- Distribución de frecuencia de la dimensión condición de trabajo	28
Figura 8- Distribución de frecuencia de la dimensión aspecto socio psicológico	29
Figura 9- Tabla cruzada dimensión de las normativas	30
Figura 10- Tabla cruzada dimensión de salario y estimulación	31
Figura 11- Tabla cruzada dimensión de condición de trabajo	32
Figura 12- Tabla cruzada dimensión de aspecto socio psicológico.....	33

RESUMEN

La presente Tesis tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza. Para el respectivo análisis se usó el diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 70 colaboradores del área de cajas a quienes se aplicó como instrumento una encuesta tipo Likert y estuvo compuesta por 40 preguntas que fueron validas por juicio de expertos y que sirvieron para medir las dimensiones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Después de aplicar el instrumento y recolectar los datos, se consiguió los resultados siguientes a través del programa SPSS, llegando a las siguientes conclusiones: existe correlación positiva moderada, entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, así como el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Cultura Organizacional.

ABSTRACT

The general objective of this thesis was to determine the relationship between the Organizational Climate and the job satisfaction of the Tottus Jockey Plaza Hypermarket area. For the respective analysis, the correlational descriptive design was used, with a sample of 70 employees from the box area to whom a Likert survey was applied as a tool and was composed of 40 questions that were validated by expert judgment and that served to measure the dimensions of the Organizational Climate and Labor Satisfaction.

After applying the instrument and collecting the data, the following results were obtained through the SPSS program, reaching the following conclusions: there is a moderate positive correlation between the Organizational Climate and Labor Satisfaction, as well as the Organizational Climate with Labor Satisfaction.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Culture Organizational.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Cuando hablamos del clima organizacional nos referimos al entorno de Hipermercados Tottus como empresa, que influye a la práctica y todos los factores, los estados de trabajo en los que están, los sistemas de compensación, las relaciones interpersonales, comunicaciones internas, toda organización y grupo humano son únicos que incrementan habilidades diferentes dentro de la empresa.

Es importante saber las peculiaridades de GTH que forma parte de la organización, el éxito está ligado al talento humano que tenemos dentro de nuestra empresa y de las características que tienen cada uno de ellos (realidades distintas), en la actualidad se está prestando más atención a nuestro talento humano ya que gracias a los colaboradores es que existe la empresa, porque si no existieran quien atendería a los clientes y como decimos en el área de cajas de Tottus Jockey Plaza, nuestros cajeros son el ultimo filtro del cliente en tienda, esto va ser que su última experiencia haga que nos vuelvan a elegir para realizar sus compras.

El trabajo de las empresas Retail de hoy en día y la conducta de la mayoría de los millennials trabajadores es un tema muy extenso y a la vez es un tema esencial en la economía de nuestro país y a nivel internacional, hoy en día vivimos en un mundo muy competitivo para todos y cada uno busca obtener los mejores resultados a través de su personal capacitado y calificado de una manera constante para ser reconocidos por nuestro servicio.

Dentro del rubro retail existen trabajos de multifuncionalidad, si bien es cierto es un influyente de ahorro de manos de obra con la consigna de ser más productivos, los temas de sueldos en muchos casos siguen siendo los mismos (mínimo) y con exigencias a un nivel más alto. Esto es factor perjudicable al ambiente de trabajo en Hipermercados Tottus Jockey Plaza sección cajas. Ya que no tienen motivación los colaboradores, en hacer más, pero con la misma estructura salarial o sin ser reconocidos por el trabajo de multifuncionalidad. Esto

hace que los colaboradores renuncien o en otros casos se afilien a grupos colectivos (sindicatos).

La satisfacción laboral se entiende como una respuesta afectiva, o como un estado emocional positivo o negativo de como el colaborador se siente dentro de la empresa y esto nos va afectar directamente el comportamiento organizacional de la empresa.

Este planteamiento nos hace reflexionar de lo importante que son las condiciones laborales desenvueltas por el equipo de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes nacionales

Alfaro y Leyton (2012) realizo su tesis “Satisfacción laboral y sus relaciones con algunas variables ocupacionales en 3 municipalidades”. Utilizo una metodología mixta en donde aplico cuestionarios y entrevistas por medio del focus group. Entre sus conclusiones destaca: 1. La satisfacción en el trabajo está relacionado con el desempeño, CO, tiempo en el trabajo, puesto laboral y el género; 2. Los niveles de satisfacción se han analizado por parte de los colaboradores de las municipalidades se han consideran “Promedio”, por el cual existen posibilidades de mejora; 3. El factor de Reconocimiento de los colaboradores y de las variables ocupacionales, da a conocer que hay un menor nivel “ Insatisfecho” a comparación de otros factores, por lo que se debería brindar una pronta mejoría.

Mino, E. (2014), realizo su tesis “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”, nos indica su fin , de estudiar la realización del trabajo de forma individual y precisar el clima organizacional por dimensiones, donde realizara una investigación descriptiva por lo que se estudiara el rango donde las variables son correlacionales. Teniendo las siguientes premisas: 1. Determinar si se relaciona la caída entre el CO y el desempeño de los trabajadores; 2. Que dimensión sostiene el peor promedio, es el compromiso, tiene como ganancia un clima laboral adverso; 3. La variable CO conserva el descuido para la organización, el pago es muy malo y esto afecta que los empleados ya no quieran laborar.

Para Alva, J. (2014), la presente investigación tiene el fin de investigar la “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo, 2014”, su finalidad es relacionar que conexión de la escala de satisfacción laboral y productividad en la empresa Chimú Agropecuaria por eso maneja un diseño de investigación descriptivo y utiliza su prueba con 80 colaboradores. Los resultados que hacen la diferencia son los siguientes 1. La conexión entre la satisfacción laboral y la productividad directa, tiene un nivel medio de satisfacción, y esto indica que el nivel de productividad también es medio; 2. Los colaboradores consideran nos lo reconocen en las funciones que realizan y que no tienen buena relación con sus jefes siendo esto no adecuado; 3. La comunicación para nada es buena y guía para llegar a los resultados.

Gamero, H. (2013), nos menciona en su investigación que la felicidad es importante para la vida, si es bajo esto nos arrastra al umbral de la insatisfacción, pero si es alta la satisfacción laboral se percibe como buena.

Alvarado, C. (2014), nos menciona que el ambiente organizacional se relaciona por las impresiones contadas por los colaboradores de la empresa, debido al ambiente en el que labora, las conexiones interpersonales que están en su entorno.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Según Venutolo, E. (2009) , desarrollo la investigación, “Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte en la ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina”, tiene como fin precisar una conexión que se tiene del clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, donde para su estudio tiene una metodología ejecutada y el nivel de estudio fue exploratorio, descriptivo y correlacional. Como conclusiones indica que: 1. La caída de la productividad cada vez más repetitiva representa el tipo de productividad que destaca representativamente en las Pymes es el servicio de mantenimiento en Buenos Aires; 2. El clima laboral insatisfactorio es el que destaca en las Pymes.

París, L. (2011) , en su tesis que titula “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” , tiene como finalidad

identificar las situaciones que son percibidas como estresantes para los colaboradores para así poder detallar la relación de la tensión que se nota entre el bienestar psicológico y el nivel de satisfacción.

Baño, D. (2016), indica que el clima es la percepción del colaborador que tiene sobre sus necesidades de sociabilizarse, si se complacen y si gozan de su labor realizada. Otra característica es como el colaborador juzga el comportamiento de su jefe inmediato.

Yubisay, L. (2013), esta investigación tiene como fin determinar: “CO y Desempeño Laboral del docente en centros de Educación Inicial”, se detectó un ambiente autoritario y ocasionando que los docentes sean desconfiados con la gerencia de la institución ya que la gerencia controla todo y no toma el interés la aportación del personal en las tomas de decisiones.

Guevara, W. (2010), la investigación tuvo como propósito la “Evaluación de la Satisfacción laboral de los (las) trabajadores de una empresa petrolera, Maturín, Monagas, Junio/Noviembre 2008”, es importante reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho, muchas veces el trato que se le da a nuestros colaboradores influye mucho con la alegría, felicidad que pueda sentir y así tener una mejor satisfacción.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Organizacional

Toro y Sanín (2013), precisa al clima organizacional como impresiones de los colaboradores tienen de la organización en la que trabajan y acerca de sus actividades que realizan en el trabajo. (p. 12)

En Toro y Sanín (2014), se encontró ciertas cualidades del CO, siendo estas las mencionadas: 1. Tener el CO efectivo logra que los colaboradores se esfuercen y tengan mayor energía y dedicación en sus labores; 2. El CO nos promociona con nuestros colaboradores y tengamos una imagen extraordinaria de la organización; 3. El CO nos promociona el desarrollo y crecimiento de los colaboradores, y esto hace que se esfuercen

para asegurar su contrato y se vuelva indefinido ;4. El CO nos ayuda con la calidad de vida en la empresa (p.11).

Dimensión 1: Sentido de Pertinencia

Toro y Sanín (2013), nos menciona en su trabajo de investigación de “la percepción del grado de orgullo está vinculado con la empresa. Sentido de compromiso y responsabilidad con relación a sus objetivos y programas” (p.15).

Indicadores

Compromiso Organizacional; es como se siente el colaborador con la empresa para seguir laborando ya que se siente cómodo, considerado, siente que puede hacer línea de carrera.

Orgullo del trabajo; es identificarse con su área, sección, con el tipo de trabajo que realiza.

Apoyo Organizacional; aquella interpretación de como los colaboradores, sienten que la empresa valora su trabajo y se preocupa por su seguridad laboral.

Dimensión 2: Coherencia

Toro, F. (2013), nos define que “La coherencia aflora en el impacto subjetivo de los colaboradores en la empresa, con quienes siempre interactuamos , se basa de acuerdo a sus valores y proyecciones laborales, las pautas reguladoras que tienen establecidas como empresa” (p.54).

Indicadores

Nivel educativo del personal; los colaboradores con estudios superiores, son más autónomos en las disciplinas y tienen la capacidad de identificar las falencias en de la organización.

Claridad organizacional; Toro (2010), nos define “Grado en que el colaborador ha tomado la información clara de su empleo y como son las reglas y hacia dónde quiere ir la empresa”.

Estimulo de las acciones coherentes; se gestiona la coherencia, haciendo talleres de riesgos psicosociales, ya que es un compromiso y una estrategia para la empresa con el colaborador.

Dimensión 3: Retribución

Toro, F. (2010), nos indica que el “Nivel de imparcialidad se percibe en los sueldos y los beneficios derivados del trabajo” (p.42).

Indicadores

Compensación económica y beneficios; es lo que el colaborador nos proporciona con su trabajo como experiencia y formación, también se puede decir que su retribución económica y beneficios los obtiene por trabajar dentro de la empresa.

Percepción de justicia organizacional; es como la empresa desarrolla la equidad con sus colaboradores y esto nos va a dar percepciones de los colaboradores si es justa o injusta la empresa.

Sobrevaloración y subvaloración de la contribución; esto sucede cada vez que los colaboradores juzgan sus remuneraciones y las comparan con sus funciones realizadas en la empresa (p.73).

Dimensión 4: Estabilidad

Littlewood (2003), define “Las captaciones y las posibilidades de estancia en la empresa, el buen nombre que los colaboradores se hacen de la empresa y puede incurrir de manera pragmática en las ganas de mantenerse vinculado a ella” (p.81).

Indicadores

Tamaño y consistencia de la empresa; si la empresa es enorme, se sienten de manera más positiva la estabilidad ya que no tienen tanto temor de que la empresa desaparezca (p.84).

Modalidad de contratación; existen en Hipermercados Tottus, 2 tipos de contrato Indefinido y contrato Definido, los que tienen contrato indefinido gozan de todos sus beneficios en cambio los de contrato temporal tienen el temor de cuando acabara su contrato.

Políticas sobre sanciones y despidos; desde el primer día de inducción de los colaboradores, se les menciona el reglamento interno de la empresa en la cual se indica todas las políticas de la empresa.

Dimensión 5: Apoyo del jefe

Toro (2010), se define a la impresión que el colaborador tiene sobre la orientación, acompañamiento y apoyo que el superior da a sus colaboradores en relación con el trabajo que realiza.

Indicadores

Apoyo del jefe; es la apreciación del respaldo que siente el colaborador, incentivo y medios de cooperación hacia su persona (p.42).

Estimulo de parte del jefe; es la percepción que tiene cada colaborador sobre como su jefe reconoce su trabajo (p.94).

Posibilidades de participación

Vargas, A. (2002) , es el tiempo que les brinda cada jefe a su colaborador para que pueda escuchar sus necesidades, propuestas de mejora en el trabajo y así el jefe pueda empoderar a cada uno de sus colaboradores, uno de las tácticas que pueden usar es tener sus reuniones de grupo.

Dimensión 6: Trabajo en equipo

Toro, F. (2010), nos define que el “Nivel en el que existe la empresa para trabajar de un modo organizado y en equipo , esto es conveniente para el colaborador y la organización ” (p.42).

Indicadores

Estimulación al personal; nos habla de desempeñar funciones y del trabajo en conjunto con nuestros compañeros se va convirtiendo en un hábito necesario de ejecutar las actividades, logrando que sea este lo más preferido para que realicen las funciones dentro de la empresa (p.106).

La comunicación efectiva; es para claridad de los colaboradores, deben orientarse mediante el reglamento interno que deben seguir para que cumplan las metas de una manera correcta y lleguen al 100%, tener siempre su haz bajo la manga si es que se presentan cambios en el día a día (p.106).

Manejo de conflictos; para mantener nuestro entorno de trabajo se necesita que vegeten buenas relaciones de amabilidad, sinceridad, respeto y cooperación el equipo de trabajo (p.106).

Dimensión 7: Trato interpersonal

Toro, F. (2009), determina la apreciación de como los colaboradores existe un grado de compañerismo y tienen buenas relaciones de cooperación y respeto.

Indicadores

Cooperación; participación y respuesta recíproca por parte de los trabajadores (p.117).

Respeto; atención, cortesía donde la amabilidad es un factor de una buena relación interpersonal.

Calidad de la vida de relación; está relacionado con el apoyo que se les da a los trabajadores, la claridad organizacional y los haberes de los recursos de la empresa.

Dimensión 8: Disponibilidad de recursos

Toro, F. (2010), define “es el punto donde todo trabajado cuente con material, equipos, los implementos y todos lo requerido para que realicen su trabajo” (p.42).

Indicadores

Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo; es tener sus implementos que le hacen posible sus funciones de su trabajo (p.131).

Disponer de equipos de protección; es proteger a nuestros colaboradores de circunstancias que pueden afectar su salud, bienestar e integridad física (p.131).

Disponer de información necesaria; es necesario tener acceso a los datos y reportes, tener conocimiento de las políticas de la empresa e instrucciones para realizar bien la ejecución del trabajo.

1.3.2 Satisfacción Laboral

Ardouin, J. (2000) , nos da a conocer que “La satisfacción es la impresión que el individuo siente al lograr la medida entre el menester, grupo de menesteres y el objeto o los fines que las reducen. Podemos decir que la satisfacción, tiene que ver con la impresión de la motivación que busca tener objetivos”. (p. 22)

Pintado, E. (2011), es el rango en el cual un colaborador se reconoce con la empresa, su desarrollo con metas y desea quedarse en ella.

León, M. y Díaz, E. (2013), nos menciona la teoría de las necesidades de Maslow.

Maslow considera que los motivadores del comportamiento son las necesidades y se ordenan de forma jerárquica, de modo que hasta que no se consigue la primera o más básica, no se logra satisfacer la siguiente de la escala.

Maslow considera que las necesidades del ser humano están ubicadas de una forma vertical, desde las más relevante hasta las menos relevante.

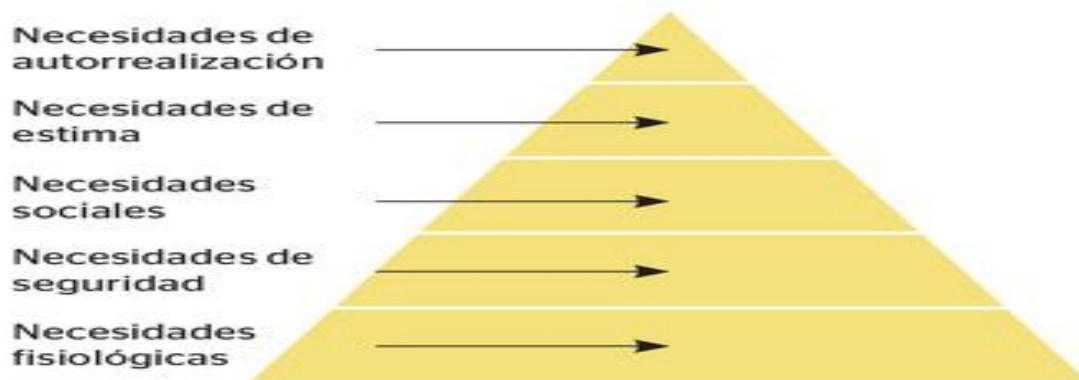


Figura 1: Pirámide de las Necesidades de Maslow.

Fuente: León y Díaz (2013)

NIVEL	NECESIDADES PSICOLÓGICAS	NECESIDADES LABORALES
Necesidades fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Aire • Comida • Abrigo • Cobijo 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo • Más tiempo de descanso • Anulación de esfuerzos
Necesidades de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Exención de peligros físicos y privación de necesidades básicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Obtención de beneficios: seguros, jubilación, pensiones, etc. • Antigüedad • Normas de trabajo consistentes
Necesidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Pertenencia • Aceptación • Formación de grupo 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por colegas, amigos. • Oportunidades de interacción con otros. • Relaciones interpersonales armoniosas • Formación de equipo
Necesidades de estima	<ul style="list-style-type: none"> • Prestigio • Poder • Control • Autoconfianza 	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades para mostrar competencia para obtener compensaciones • Oportunidad de ascender • Reconocimiento basado en los méritos • Inclusión en la planificación de actividades
Necesidades de autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización del talento individual • Creatividad • Necesidad de ser lo que se puede llegar a ser • Competencia frente al logro 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo más significativo y desafiante • Independencia • Creatividad

Figura 2: Ejemplos de Necesidades según la teoría de Maslow.

Fuente: León y Díaz (2013).

Dimensión 1: Normativas, valores y costumbres

Zayas, P. (2014), nos indica que la agrupación de suposiciones, creencias, cultura, valores y normas que compartimos hace que se cree el ambiente con los colaboradores y estos ejerzan bien su labor en la organización.

Indicadores

Normas

Ministerio de trabajo (2016), describe que las normativa laborales tienen como prioridad que el empleado y el empleador cuenten con herramientas adecuadas y necesarias, para que conozcan y apliquen sus deberes y derechos; teniendo en cuenta la información escrita, es un instructivo que une brechas democráticas entre ambas partes como empleado y empleador.

Valores

De la Peña, Y. (2014), los valores casi siempre se transforman en normas, reglas y leyes que se utilizan para regular la conducta. Así que todo empleado necesita entrenar, para poder mejorar sus actitudes y esto ayudara a relacionarse de una manera clara y precisa, a su vez las empresas representan para el personal administrativo la toma de decisión más adecuada ante cualquier dificultad.

Costumbres

De la Torre, L. y Afán, K. (2017), la cultura organizacional es el patrón de comportamiento observable de una comunidad u organización que se desprende de los valores compartidos, creencias y pensamientos.

Dimensión 2: Salario y estimulación

Zayas, P. (2014), nos menciona que en la dimensión se encuentra la remuneración y compensación y estas están asociadas a los pagos, promociones, posibilidades de progreso y evaluaciones del desempeño.

Indicadores

Incentivos

Chiavenato, I. (2014), nos indica del tema de los incentivos no económicos que están relacionados a los reconocimientos dados para celebrar un esfuerzo que va más allá de lo que una persona está obligada a hacer.

Conocimientos

Chiavenato, I. (2009), para el conocimiento se necesita conocer y aprender, los procesos de aprendizaje por medio de los cuales las personas desarrollan nuevas capacidades para una acción eficaz.

Estimulación

Larico, R. (2015), es bueno recibir y dar reconocimiento de los demás colaboradores, de lo contrario se frustra los esfuerzos de los colaboradores y no generan sentimientos de prestigio y confianza en sí mismo, proyectándose al medio que interactúa.

Dimensión 3: Condiciones de trabajo

Zayas, P. (2014), nos indica que acá percibimos la efectividad de los materiales y herramientas necesarias para realizar nuestro trabajo.

Indicadores

Creatividad

Sternberg, L. y Lubart, T. (2015), nos menciona de “La creatividad se relaciona con la generación de ideas que son cada vez más nuevas y de alta calidad. Se trata de dar respuestas novedosas y originales ante cualquier tipo de problema”

Motivación

Robbins, S. y Judge, T. (2009), nos indica que “es la disposición de realizar algo y que esto se condiciona por la capacidad de estos actos para satisfacer alguna necesidad individual”.

Medios de protección

Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N*29783. (2011), nos menciona que dentro del artículo 21: Las medidas de previsión y de salvaguardar el SGS y ST, facilitar los equipos de protección adecuados, hacerles seguimiento a los trabajadores para que los empleen y mantengan en forma correcta.

Vestuario

Torres, C. (2012), nos menciona que la ropa de trabajo es un elemento esencial para realizar una actividad de trabajo, ya que permite proteger de accidentes en las que se expone el talento humano.

Horario

Toyama, J. (2013), la jornada laboral no necesariamente es un elemento esencial del contrato de trabajo, es tan importante que en función a su duración, podemos decir que si el contrato es típico o atípico esto determinara si goza de la protección total o parcial de las normas laborales.

Actividades sociales

Izard, G. (2013), el grado de interés que el objetivo de la formación continua sea la consecución de más autonomía de los trabajadores, tiene, en las respuestas de los emisores, diferencias que se pueden agregar por los tamaños de la empresa.

Dimensión 4: Aspectos socio psicológico

Zayas, P. (2014), nos menciona sobre el proceso de interacción social es para que interactúen al menos dos o más personas y así intercambien ideas, sentimientos, juicio, información, opiniones o instrucciones de trabajo.

Indicadores

Relaciones

Tamayo, M. (2000), menciona que las relaciones es encontrar y mantener una buena estructura de compañerismo, cooperativita y comprensión por parte de todos los miembros del equipo, con el que se va a trabajar, en el ámbito laboral se da atreves del buen trato, como nuestro jefe es amigable empático y de los miembros del grupo, obteniendo así un mejor resultado.

Problemas personales

Robbins y Judge (2009), nos indica que la lógica para tomar en cuenta a los colaboradores en las decisiones que toman y los afectan, el crecimiento de su iniciativa y de

la medición de sus acciones laborales, los individuos estarán más decididos y dedicados con la organización, esto nos generara que sean más productivos con la organización, eficaces y contentos con sus actividades laborales.

Participación

Portocarrero, K. (2017), integración de los colaboradores en la empresa, cobra importancia, puesto que los trabajadores al ser personas tienen derecho a la vida, seguridad y salud, les da el derecho a ser parte de la decisión y medidas de prevención adoptadas por la empresa en las condiciones de trabajo que les otorgue para el propósito de sus funciones.

1.4 Formulación del problema

Problema General:

- ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, ¿Lima, 2018?

Problemas Específicos:

- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, ¿Lima, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, ¿Lima, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las condiciones de trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, ¿Lima, 2018?
- ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, ¿Lima, 2018?

1.5 Justificación del estudio.

Social:

El análisis se hace para buscar una solución a los problemas que tengan nuestros empleados de cajas dentro de la empresa, para así lograr un mejor desarrollo en el ámbito laboral, social.

Económico:

La investigación busca que cada miembro del área de cajas logre desenvolverse de la forma más satisfactoria para que así se eleve su productividad laboral, lo cual sería más rentable para la empresa y para el colaborador.

Pertinencia:

El trabajo de investigación es pertinente, ya que se tiene la facilidad del acceso a la información de los empleados de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, para poder trabajar por lo que se cuenta con un asesor que brindara apoyo para estructurar el trabajo de investigación.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General:

- El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

Hipótesis Específicas:

- El clima organizacional se relaciona con las normativas, valores y costumbres del área de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- El clima organizacional se relaciona con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

- El clima organizacional se relaciona con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- El clima organizacional se relaciona con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

1.7 Objetivos

Objetivo General:

- Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

Objetivos Específicos:

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario y estimulación del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones del trabajo del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los aspectos socio psicológico del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

Tipo de investigación:

La investigación es de tipo aplicada por lo que permitió estudiar problemas de interés social.

Nivel de la investigación:

El nivel de la investigación es descriptivo correlacional y transversal.

2.2 Variables, operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala / Valores
Variable Independiente : Clima Organizacional	El Clima Organizacional determina las percepciones que tienen las personas sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo” (Toro F., Sanin A., 2014, p.11, Gestión de Clima Organizacional	La variable Clima Organizacional se define mediante las siguientes dimensiones: sentido de pertenencia, coherencia, retribución, estabilidad, apoyo del jefe, trabajo en equipo, trato interpersonal y disponibilidad de recursos, los cuales se medirán mediante la escala de Likert.	Sentido de pertenencia	Compromiso organizacional	1	Escala: Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Orgullo del trabajo	2	
				Apoyo Organizacional	3	
			Coherencia	Nivel educativo del personal	4	
				Claridad Organizacional	5	
				Estímulo de las acciones coherentes	6	
			Retribución	Compensación económica y beneficios	7	
				Percepción de justicia organizacional	8	
				Sobrevaloración y subvaloración de la contribución	9	
			Estabilidad	Tamaño y Solidez de la empresa	10	
				Modalidad de contratación	11	
				Políticas sobre sanciones y despidos	12	
			Apoyo del Jefe	Apoyo del Jefe	13	
				Estímulo de parte del jefe	14	
				Posibilidades de participación	15	
			Trabajo en equipo	Estimulación al personal	16	
				La comunicación efectiva	17	
				Manejo de conflictos	18	
			Trato interpersonal	Cooperación	19	
				Respeto	20	
				Calidad de vida de relación	21	
			Disponibilidad de Recursos	Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo	22	
				Disponer de equipos de protección	23	
				Disponer de información necesaria	24	

Tabla 2: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala / Valores
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	Según Zayas y Báez (2014), La satisfacción de nuestros colaboradores se refiere a la valoración que se le da, al proceso o fenómeno, cuando experimenta, o se vivencia algo, y la satisfacción cuando culmina una meta.	La variable Satisfacción Laboral se define mediante las siguientes dimensiones: estructura, naturaleza y contenido de trabajo, normativas, valores y costumbres, salario y estimulación, condiciones de trabajo, condiciones de bienestar, aspectos socio psicológico, los cuales se medirán mediante la escala de Likert.	Normativas , valores y costumbres	Normas	25	Escala: Likert 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Valores	26	
				Costumbres	27	
			Salario y estimulación	Incentivos	28	
				Conocimientos	29	
				Estimulación	30	
			Condiciones de trabajo	Nivel de la Organización	31	
				Creatividad	32	
				Motivación	33	
				Medios de protección	34	
				Vestuario	35	
				Horario	36	
				Actividades Sociales	37	
			Aspectos socio psicológico	Relaciones	38	
Problemas Personales	39					
Participación	40					

2.3 Población y Muestra.

Población:

Hipermercados Tottus, sede Jockey Plaza, cuenta en la actualidad con una dotación regular de 84 cajeros.

Muestra:

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

Donde:

$N = 84$ cajeros

$Z = 95\% = 1.96$

$p = 0.50$

$q = 1 - p = 0.50$

$E = 5\%$

$$n = \frac{(84) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(84 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 70$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica: Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta al personal de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Instrumentos: Se elaboró como instrumento 2 cuestionarios tipo Likert y este nos permitirá recolectar la información de los colaboradores.

Datos generales del cuestionario elaborado:

- Autor: Ana Paola Nieto Ramírez
- Duración: 15 minutos
- Aplicación: personal Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.
- Significación: Mide la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

La calificación fue bajo la siguiente escala:

Tabla 3

Escala de respuestas

VALOR	LEYENDA
1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	AVECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

Fuente: Elaboración propia.

Validación:

El presente estudio fue sometido a tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo Sede Ate, para determinar su congruencia o relevancia del contenido.

Tabla 4

Relación de expertos profesionales

N*	EXPERTO PROFESIONAL	OPINION
1	Victor Fabián Romero Escalante	APLICABLE
2	Roberto Justo Tejada Estrada	APLICABLE
3	Ramos Martinez Alexandra Shirley	APLICABLE

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad:

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach, para las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 5:

Confiabilidad del Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	24

Fuente: elaboración propia /SPSS

Según los resultados, se puede observar el grado de confiabilidad es de 0.850.

Tabla 6:

Confiabilidad de la Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,828	16

Fuente: elaboración propia/SPSS

Según los resultados, se puede observar el grado de confiabilidad es de 0.828.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el método, se recolectará datos y estos se llenarán en Excel, en el presente trabajo de investigación, se utilizó el software SPSS versión 25, a fin de tabular y clasificar la información recolectada.

2.6 Aspectos éticos

Al realizar la elaboración de la siguiente investigación, se respetará los resultados del contenido. Se respetará los derechos de autor, es decir los trabajos se citarán con los autores que utilizare para realizar mi trabajo de investigación. Se aplicará las normas APA el cual garantiza el respeto hacia la propiedad intelectual de los autores citados en el estudio realizado.

III. RESULTADOS

3.1. Estadística Descriptiva

Se realiza el análisis descriptivo de datos obtenidos de 70 encuestados, cuyos resultados son los siguientes:

Tabla 7 Distribución de Frecuencias de la Variable Clima Organizacional

VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	3	4,3	4,3	4,3
	BUENO	61	87,1	87,1	91,4
	MUY BUENO	6	8,6	8,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia / SPSS

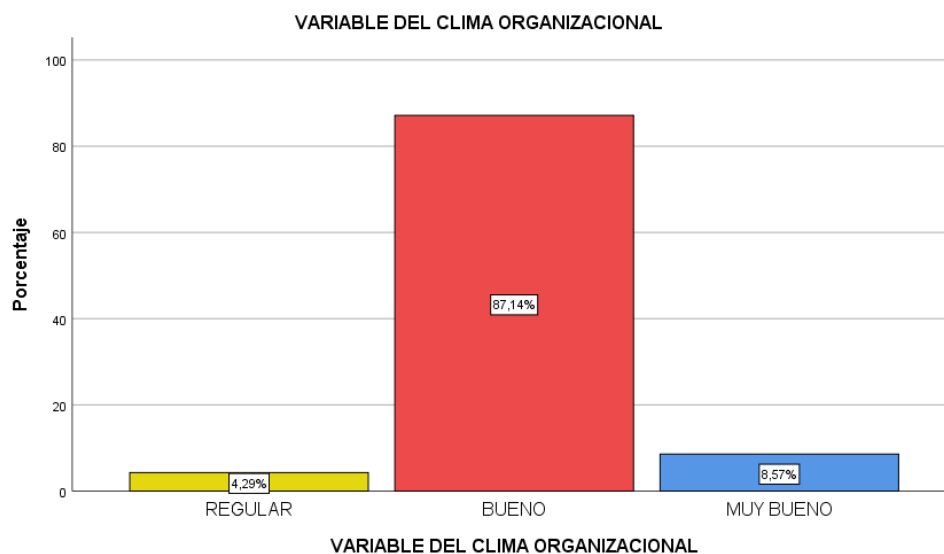


Figura 3 Distribución de Frecuencias de la variable Gestión Administrativa

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 87.1% de los encuestados indica que clima organizacional es buena y un 4.3% que el clima de organizacional es regular.

Tabla 8 Distribución de Frecuencias de la Variable Satisfacción laboral

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	1	1,4	1,4	1,4
	BUENO	55	78,6	78,6	80,0
	MUY BUENO	14	20,0	20,0	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia / SPSS

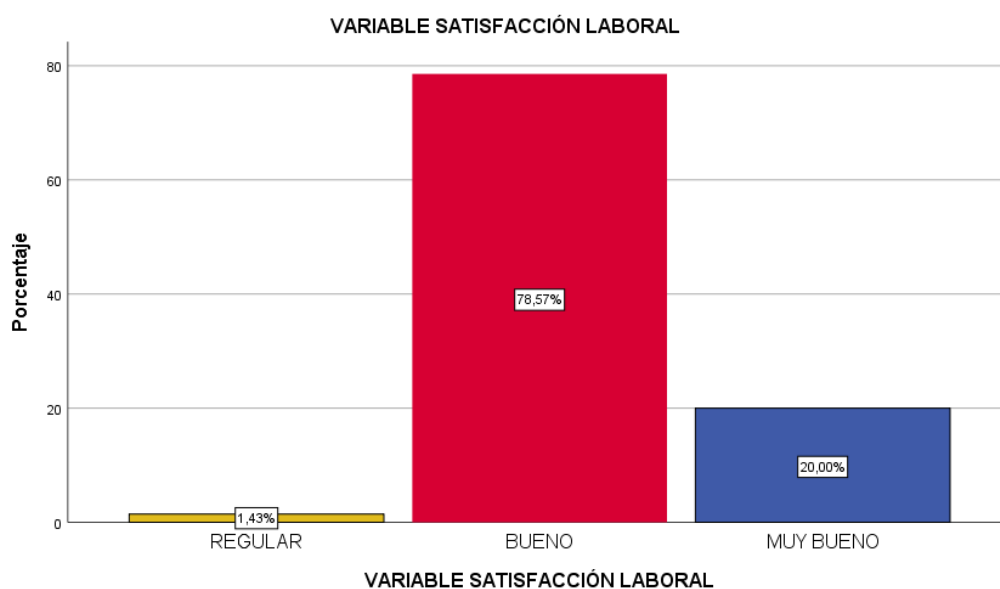


Figura 4 Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración propia /SPSS

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 78.6% de los encuestados indica que la Satisfacción Laboral es buena, un 1.43% que la Satisfacción Laboral es regular.

Tabla 9 DIMENSIÓN DE LAS NORMATIVAS, VALORES Y COSTUMBRES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	20	28,6	28,6	28,6
	BUENO	50	71,4	71,4	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

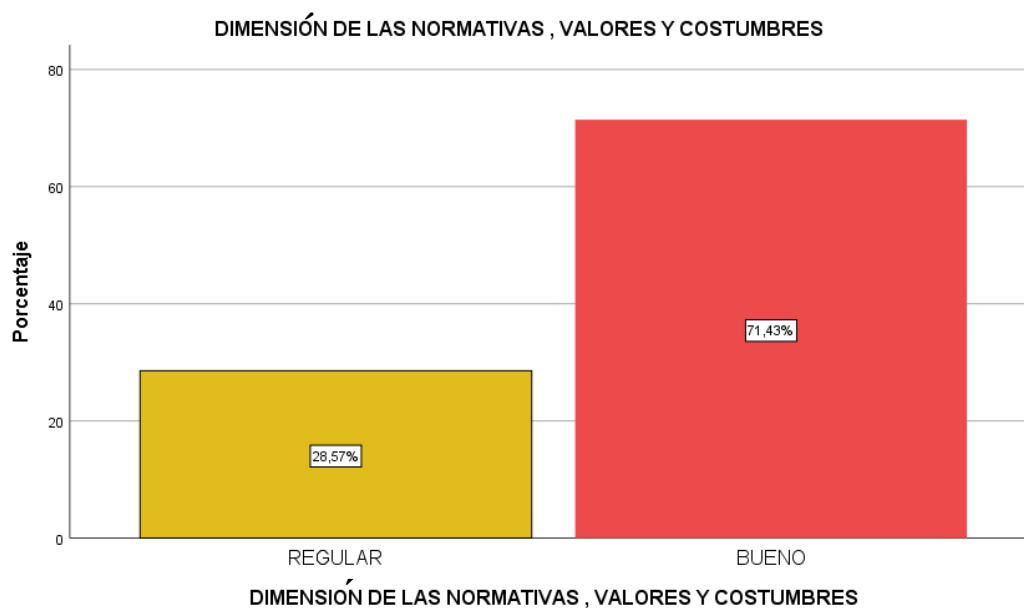


Figura 5 Distribución de frecuencia de la dimensión de las normativas, valores y costumbres.

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 71.4% de los encuestados indica que la normativa, valores y costumbres son buenas, y un 28.6% es regular.

Tabla 10 DIMENSIÓN DE SALARIO Y ESTIMULACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	47	67,1	67,1	67,1
	BUENO	23	32,9	32,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia / SPSS

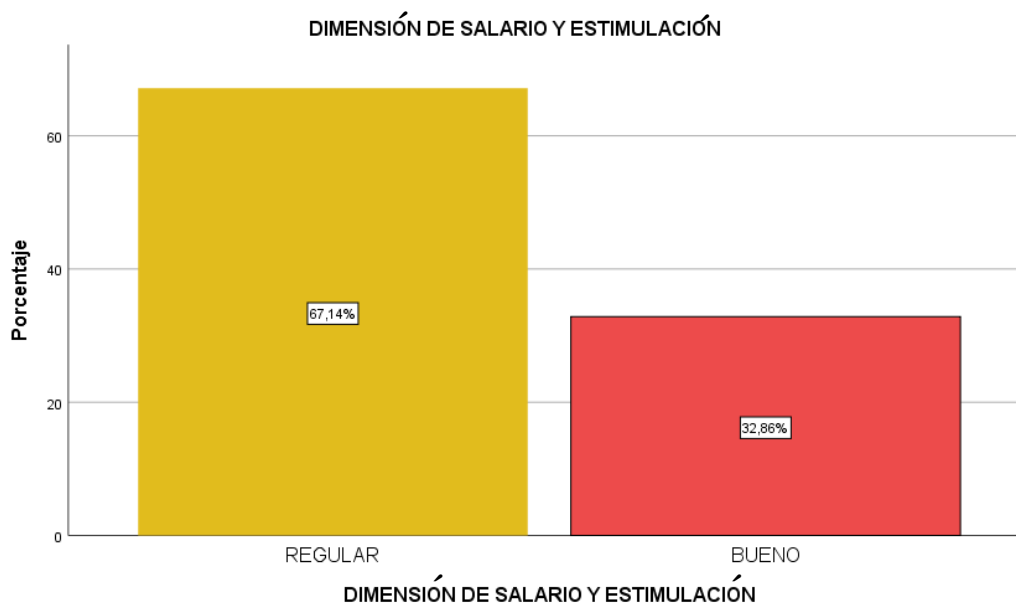


Figura 6 Distribución de frecuencia de la dimensión salario y estimulación

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 32.9% de los encuestados indica que el salario y la estimulación es buena y un 67.14% que es regular.

Tabla 11 DIMENSIÓN DE CONDICION DE TRABAJO

DIMENSIÓN DE CONDICIÓN DE TRABAJO		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	36	51,4	51,4	51,4
	BUENO	34	48,6	48,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia / SPSS

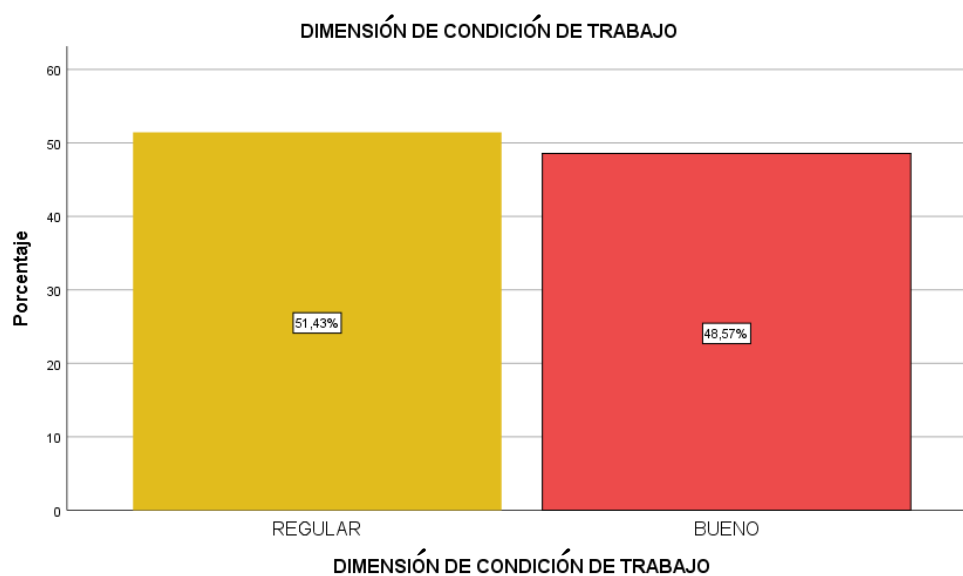


Figura 7 Distribución de frecuencia de la dimensión condición de trabajo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Observamos que la Condición de trabajo de manera independiente es un 48.6% buena y que es un 51.4% regular.

Tabla 12 DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO

DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	2,9	2,9	2,9
	REGULAR	31	44,3	44,3	47,1
	BUENO	37	52,9	52,9	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia / SPSS

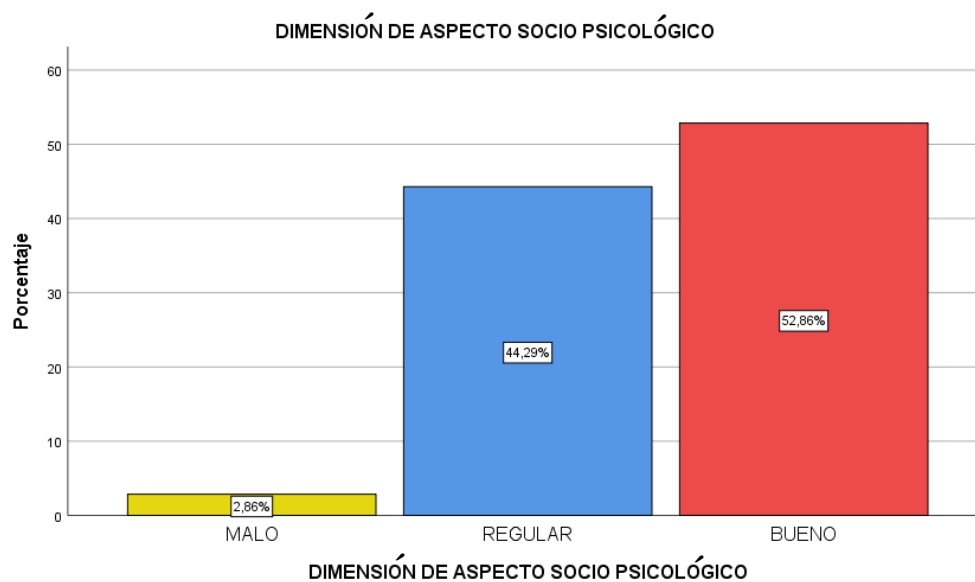


Figura 8 Distribución de frecuencia de la dimensión aspecto socio psicológico

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 52.9% de los encuestados indica que los aspectos Socio Psicológico es buena, 44.3% es regular y un 2.9% es mala.

Tabla 13 TABLA CRUZADA ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN

Tabla cruzada DIMENSIÓN DE LAS NORMATIVAS , VALORES Y COSTUMBRES*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			Total
			REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
DIMENSION DE LAS NORMATIVAS , VALORES Y COSTUMBRES	REGULAR	Recuento	1	18	1	20
		%del total	1,4%	25,7%	1,4%	28,6%
	BUENO	Recuento	2	43	5	50
		%del total	2,9%	61,4%	7,1%	71,4%
Total		Recuento	3	61	6	70
		%del total	4,3%	87,1%	8,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia / SPPS

Interpretación

Observamos que el Clima Organización es muy bueno en un 8.6% y que la dimensión normativa, valores y costumbres es bueno en un 71.4%; también se observa que el Clima Organizacional es un 4.3% regular. De manera conjunta podemos decir que mientras El Clima organizacional es buena la normativa, valores y costumbres también son buenas.

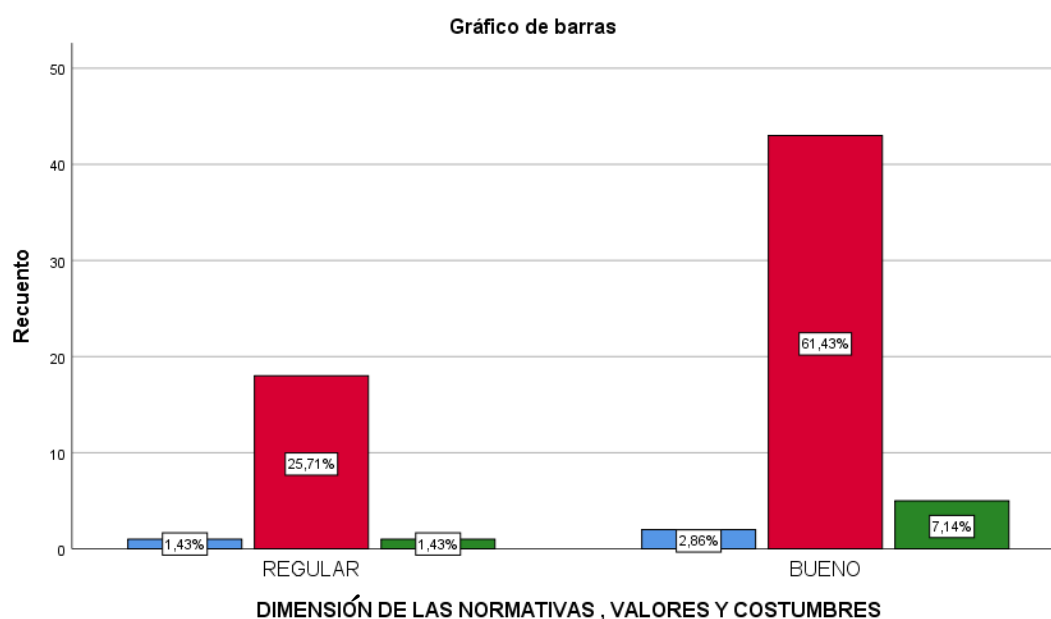
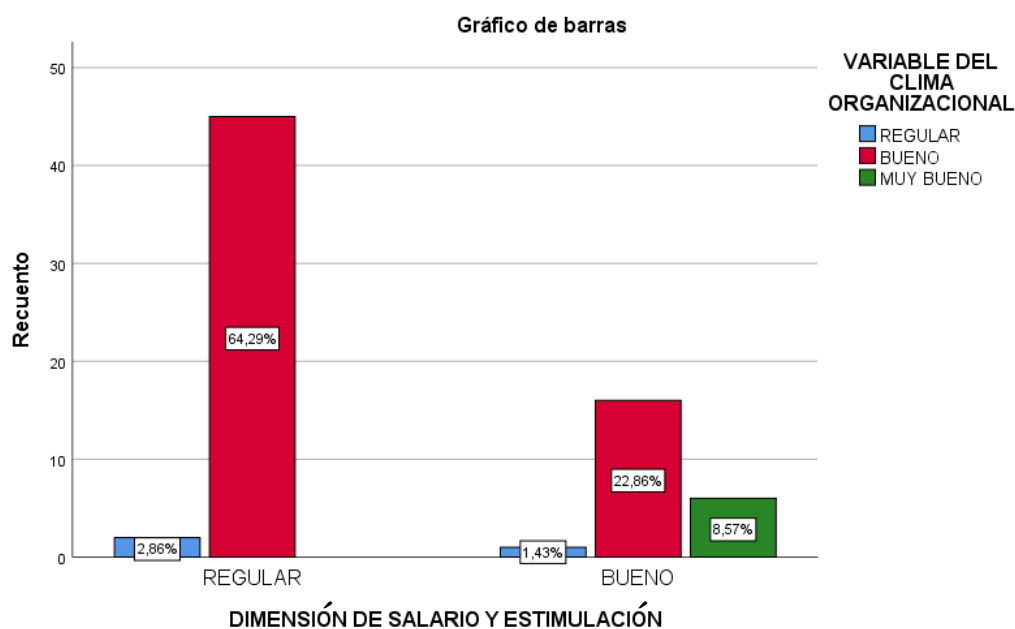


Figura 9: Tabla Cruzada entre Variable Y Dimensión

Tabla 14 TABLA CRUZADA ENTRE VARIABLE Y DIMENSIÓN

Tabla cruzada DIMENSIÓN DE SALARIO Y ESTIMULACIÓN*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

		VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	
		REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
DIMENSION DE SALARIO Y ESTIMULACION	REGULAR	Recuento	2	45	0	47
		%del total	2,9%	64,3%	0,0%	67,1%
	BUENO	Recuento	1	16	6	23
		%del total	1,4%	22,9%	8,6%	32,9%
Total		Recuento	3	61	6	70
		%del total	4,3%	87,1%	8,6%	100,0%

**Figura 10** Tabla cruzada entre variable y dimensión

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Observamos que el Clima Organizacional es bueno en un 87.1% de manera independiente y que el salario y estimulación es buena en un 32.9%; también se observa que el Clima Organizacional en un 4.3% es regular, asimismo el salario y estimulación es regular en un 67.1%.

Tabla 15 Tabla cruzada DIMENSIÓN DE CONDICIÓN DE TRABAJO*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla cruzada DIMENSIÓN DE CONDICIÓN DE TRABAJO*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

		VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	
		REGULAR	BUENO	MUY BUENO		
DIMENSION DE CONDICION DE TRABAJO	REGULAR	Recuento	3	33	0	36
		% del total	4,3%	47,1%	0,0%	51,4%
	BUENO	Recuento	0	28	6	34
		% del total	0,0%	40,0%	8,6%	48,6%
Total		Recuento	3	61	6	70
		% del total	4,3%	87,1%	8,6%	100,0%

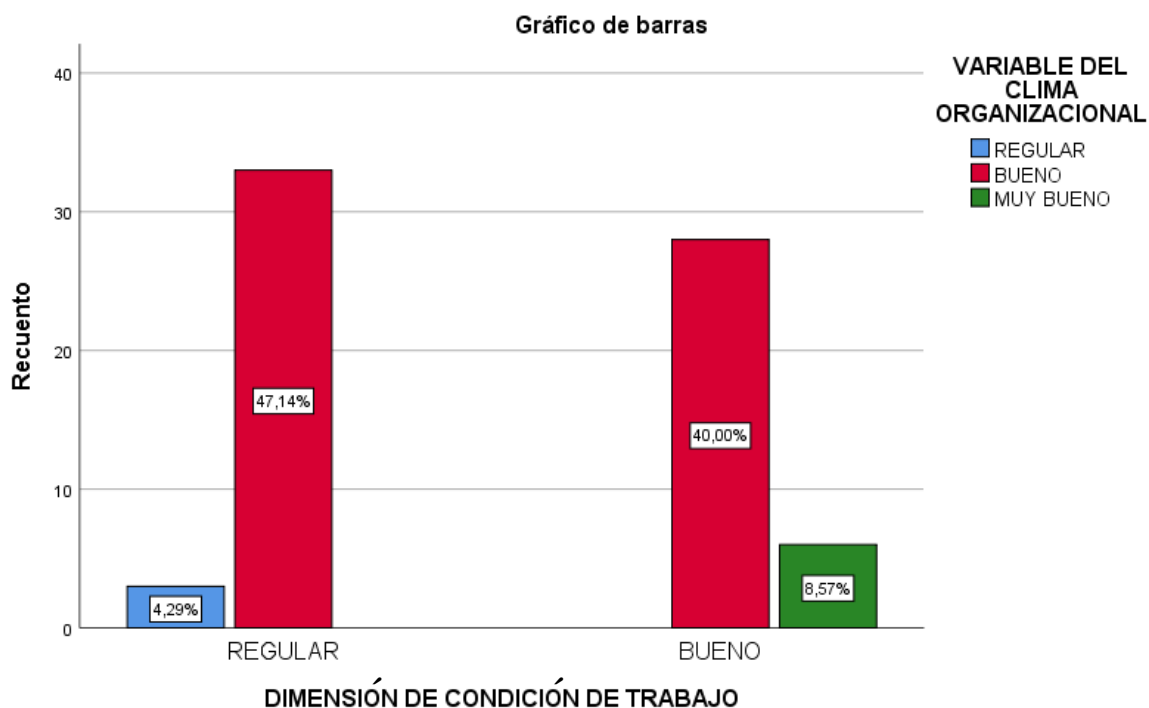


Figura 11 Tabla cruzada dimensión de condición de trabajo*variable del clima organizacional

Interpretación

Observamos que el Clima Organizacional es bueno en un 87.1% de manera independiente y que condición de trabajo es buena en un 48.6%; también se observa que el Clima Organizacional en un 4.3% es regular, la condición de trabajo es regular en un 51.4%.

Tabla 16 Tabla cruzada DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla cruzada DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO*VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL			Total
			REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
DIMENSION DE ASPECTO SOCIO PSICOLOGICO	MALO	Recuento	1	1	0	2
		%del total	14%	14%	0,0%	2,9%
	REGULAR	Recuento	2	29	0	31
		%del total	2,9%	41,4%	0,0%	44,3%
	BUENO	Recuento	0	31	6	37
		%del total	0,0%	44,3%	8,6%	52,9%
Total		Recuento	3	61	6	70
		%del total	4,3%	87,1%	8,6%	100,0%

Fuente: Elaboración propia / SPSS

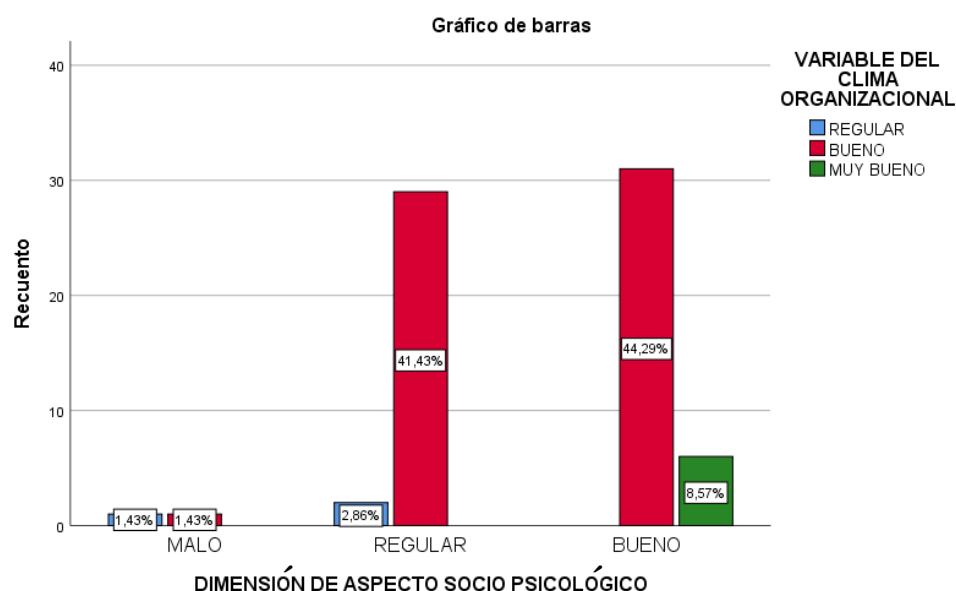


Figura 12 Tabla cruzada dimensión de aspecto socio psicológico*variable del clima organizacional

Interpretación

Observamos que el Clima Organizacional es bueno en un 87.1% de manera independiente y que Aspectos Socio Psicológico es buena en un 52.9%; también se observa que el Clima Organizacional en un 4.3% es regular, los Aspectos Socio Psicológicos es regular en un 44.3%.

3.2. Estadística Inferencial

Prueba de hipótesis General

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

H0. No existe relación entre El clima organizacional con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Tabla 17 Prueba de hipótesis General

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza., existe una correlación de 0.431 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. El clima organizacional se relaciona con las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

H0. No existe relación entre El clima organizacional con las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Tabla 18 Prueba de hipótesis Especifica 1

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN DE LAS NORMATIVAS, VALORES Y COSTUMBRES
Rho de Spearman	VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,421
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DIMENSIÓN DE LAS NORMATIVAS, VALORES Y COSTUMBRES	Coeficiente de correlación	,421	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre las normativas, valores y costumbres y el Clima Organizacional del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.421 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. El clima organizacional se relaciona con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

H0. No existe relación entre El clima organizacional con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Tabla 19 Prueba de hipótesis Especifica 2

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN DE SALARIO Y ESTIMULACIÓN
Rho de Spearman	VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,411*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DIMENSIÓN DE SALARIO Y ESTIMULACION	Coeficiente de correlación	,411*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre El clima organizacional con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza., existe una correlación de 0.431 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. El clima organizacional se relaciona con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

H0. No existe relación entre El clima organizacional con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN DE CONDICIÓN DE TRABAJO
Rho de Spearman	VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,412**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DIMENSIÓN DE CONDICIÓN DE TRABAJO	Coeficiente de correlación	,412**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el clima organizacional con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.412 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 4

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. El clima organizacional se relaciona con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

H0. No existe relación entre El clima organizacional con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.

Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 4

			VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO
Rho de Spearman	VARIABLE DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,414**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	DIMENSIÓN DE ASPECTO SOCIO PSICOLÓGICO	Coefficiente de correlación	,414**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el clima organizacional con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.414 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

Con los resultados encontrados del estudio demuestran que entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral existe una correlación positiva moderada, para Mino, E. (2014) dentro de su investigación también tiene como resultado que existe una relación positiva entre ambas variables.

El objetivo específico número uno de la tesis fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una correlación positiva moderada, para Yubisay, L. (2013) manifiesta que todo el personal deberá conocer los valores y costumbres, para que exista un mejor identificación con el personal.

El objetivo específico numero dos fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario y estimulación del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una correlación positiva moderada, del mismo modo Alfaro y Leyton (2012) menciona para que exista la satisfacción laboral, el colaborador deberá sentir como estimulación el salario.

El objetivo específico número tres fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una correlación positiva moderada.

El objetivo específico número cuatro fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los aspectos socio psicológico del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. De acuerdo a los resultados se ha determinado que existe una correlación positiva moderada

La tesis tuvo Hipótesis General que el Clima Organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Pearson se tuvo una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza., existe una correlación de 0.431 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

La tesis tuvo como Hipótesis específica uno, que el clima organizacional se relaciona con las normativas, valores y costumbres del área de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Pearson se tuvo una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre las normativas, valores y costumbres y el Clima Organizacional del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.421 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

La tesis tuvo como Hipótesis específica dos, que el clima organizacional se relaciona con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Pearson se tuvo una significancia de Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre El clima organizacional con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza., existe una correlación de 0.431 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

La tesis tuvo como Hipótesis específica tres, que el clima organizacional se relaciona con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018, para Guevara, W. (2010) el colaborador deberá contar con un lugar adecuado

para el cumplimiento de sus labores, lo cual permite tener una relación adecuada, según el presente proyecto.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Rho Spearman se tuvo una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el clima organizacional con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.412 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

La tesis tuvo como Hipótesis específica cuatro, que el clima organizacional se relaciona con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

De los resultados obtenidos según el estadístico de Rho Spearman se tuvo una significancia 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre el clima organizacional con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, existe una correlación de 0.414 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

V. CONCLUSIONES

En la tesis se detectó que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un 0,431, teniendo como resultado para la variable Clima Organizacional donde manifiestan que un 8,6% es muy bueno y 4,3% es regular, mientras para la variable Satisfacción laboral tiene como resultado 78.6% muy bueno y 1.4% regular.

Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y las normativas, valores y costumbres, con un 0,421 teniendo como resultado para la dimensión 71,4% consideran que es bueno, y un 28,6% regular.

Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y el salario y estimulación, con un 0,411 teniendo como resultado para la dimensión 32.9% consideran que es bueno, y un 67.1% es regular.

Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo, con 0,412 y para la dimensión 48,6% consideran que es bueno, y 51,4% consideran que es regular.

A sí mismo, que existe una relación positiva moderada entre el clima organizacional y los aspectos socio psicológico, con 0,414 y para la dimensión 52,9% consideran que es bueno, y 2,9% consideran que es malo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda crear un ambiente que permita el intercambio de información, interacción entre jefes, gerentes y colaboradores.

Se recomienda crear un ambiente donde todos compartan las normas, se identifiquen con la cultura organizacional.

Se recomienda lograr motivar a los colaboradores, reconociéndolos por su buen desempeño en la empresa.

Se recomienda facilitar todas las herramientas para el trabajo de los colaboradores, estar pendientes de ellos por las condiciones ergonómicas en las que laboran.

Se recomienda que tengamos una buena interacción con los colaboradores, preocuparnos más por nuestros colaboradores ya que ellos son la razón de existir de la empresa.

REFERENCIAS

- 29783, L. N. (20 de Agosto de 2011). Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. En: Normas Legales. (448694- 448697). (SEGRAF, Ed.) Lima, Peru: EL PERUANO.
- Alfaro, R. y. (Julio de 2012). Tesis " Satisfaccion laboral y sus relaciones con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades". (*Tesis de maestria,Universidad Pontificia Catolica del Peru*). Lima.
- Alva, J. (2014). Tesis:"Relacion entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo,2014". (*Tesis de licenciatura,Universidad Privada Antenor Orrego*). Trujillo.
- Ardouin, J. (2000). *STUDYLIB*. Recuperado el 04 de Julio de 2018, de <http://studylib.es/doc/122876/motivaci%C3%B3n-y-satisfacci%C3%B3n-laboral>
- Arias, W. y Arias, G. (Sep-Dic de 2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 185 - 191. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Auxiliador,R. ; Gonzales, V. y Carranz, B. (2015). "*propuesta de un sistema de evaluación del desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de las empresas que fabrican muebles con finos acabados, del departamento de san miguel, año 2015*". Obtenido de ri.ues.edu.sv para optar el grado de licenciado en administración de empresas: <http://ri.ues.edu.sv/10667/1/50108204.pdf>
- Baño, A. ; Villacres, C. ; Arboleda , A. y Garcia, Z. (2016). Evaluación del clima organizacional del personal docente de las Instituciones de Educación Superior (IES) de la provincia de Chimborazo - Ecuador. *revistasinvestigacion.unmsm.edu.peru*, 59-68. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/12816/11609>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Mexico D.F., Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO. doi:9789701073407
- Chiavenato, I. (2014). *Gestión del Talento Humano*. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- De la Peña, Y. (Junio de 2014). "VALORES LABORALES Y TRABAJO EN EQUIPO" (ESTUDIO REALIZADO EN CONSTRUFÁCIL COATEPEQUE). Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/De-la-Pena-Yamileth.pdf>
- De la Torre, L. y. (2017). CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA OFICINA DE DESARROLLO TÉCNICO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU 2016. Lima, Peru. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2878/1/2017_De-la-Torre_Cultura-organizacional.pdf

- empleo., M. d. (31 de Marzo de 2016). *Ministerio de trabajo y promocion del empleo*. Obtenido de https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/wp-content/uploads/sites/31/2016/10/Compendio_Normas_Laborales_2016.pdf
- García, A. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores de la Sede Central del Programa Nacional de Empleo Juvenil "Jóvenes Productivos", 2017*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14361/Garcia_AMS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, S. ; Fernandez, C. y Baptista, L. (2010). metodología de la investigacion. En M. Á. Castellanos, *Metodología de la investigacion* (págs. 118-120). México: Quinta edición. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, H. (2013). *Población y Muestra*. Obtenido de uaeh.edu.mexico: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hernández. (2010). *MEXICO*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hospinal, E. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *revistasinvestigacion.unmsm.edu.peru*, 75-78. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/11924/10669>
- Huarza, R. (2017). *"Clima organizacional y desempeño laboral del talento humano administrativo del Hospital II de ESSALUD de Huaraz, en el año 2017"*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe para optar título profesional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13222/huarza_rx.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isea, A. ; Josia, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. Venezuela: Editorial Académica Española. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=k4NHnwEACAAJ&dq=Desempe%C3%B1o+Laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjWu5q7_YvcAhWhrFkKHSt7COMQ6AEILjAB
- Izard, G. (Setiembre de 2013). La formacion continua en empresas lideres de distribucion comercial en España. Bellaterra, España.
- Larico, R. (2015). FACTORES MOTIVADORES Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – JULIACA 2014. Juliaca, Puno, Peru.
- León, M. y. (2013). "Motivación laboral y clima organizacional.". *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración, MLA 8th Edition*, 149-170. (G. V. Library, Recopilador) Paraninfo.

Recuperado el 09 de Octubre de 2018, de <http://link.galegroup.com/apps/doc/CX7065400013/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=a5cf92b6>.

- Littlewood, H. (2003). Metanálisis del apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en organizacional mexicanas. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 45-46.
- Mino, E. (2014). Tesis: “Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque”. (*Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*). Chiclayo.
- Pando, T. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería de hospitalización de la clínica SANNA San Borja*. Lima, 2016. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe para optar grado academico maestria en gestion de los servicios de salud:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15035/Escalante_BMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paris, L. (Diciembre de 2011). Tesis: “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera”. (*Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Argentina*). Argentina.
- Pintado, E. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1ra ed.). Lima, Peru: Arco Iris S.R.L.
- Pita, O. (2016). *relación de la violencia y acoso laboral, desempeño laboral y satisfacción laboral en empleados de una institución de educación superior en colombia*. Obtenido de repository.universidad catolica.edu.colombia para optar maestria en Spicologia:
<http://repository.ucatolica.edu.co:8080/bitstream/10983/3134/4/Tesis%20Michael%20Pita%20abril%2028%20%282016%29.pdf>
- Portocarrero, K. (04 de Octubre de 2017). Participacion de trabajadores en comite de seguridad y salud en el trabajo. Lima, Peru.
- Prez, T. y Rivera C. (2015). “*clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonía peruana, período 2013*”. Obtenido de repositorio.unapiquitos.edu.pe para obter grado de magister en gestion empresarial:
http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1
- Quiñónez, K. (2013). *el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas (pucese)*. Obtenido de repositorio.uisrael.edu.ecuador para obter el grado de matria en administracion y direcion de empresas:
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/372/1/UISRAEL-EC-ADME-378.242-173.pdf>

- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). Mexico D.F., Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. doi:978-607-442-098-2
- Sánchez, J. ; Aguirre, M. y Martínez, P. (2012). *clima organizacional*. Mexico: EAE.
- Sternberg, L. y. (01 de Junio de 2015). El desarrollo de la creatividad de los niños : Cómo potenciar la imaginación de los niños. Obtenido de <https://www.guiainfantil.com/articulos/educacion/motivacion/el-desarrollo-de-la-creatividad-de-los-ninos/>
- Tamayo, M. (2000). El proceso de la investigación científica. *4ta*. Mexico: Limusa Noriega editores.
- Toro y Sanin. (2010). Relación entre el Clima Organizacional y el Indicador de la Calidad. *Clima Organizacional, Una Aproximación a su Dinámica, 2da*, 42. Medellín, Colombia: Cincel.
- Toro, F. (2009). Avances en la medición del clima organizacional con la encuesta ECO. *Clima organizacional , una aproximación a su dinámica en la empresa latinoamericana, 2da*, 19-31. Medellín, Colombia: Cincel.
- Toro, F. y. (2013). Gestión de Clima Organizacional . Intervención Basada en evidencias. *1ra*. Medellín, Colombia: Cincel. doi:10.21772/gco.ibe
- Toro, F. y. (2014). Gestión de Clima Organizacional Intervención. *1ra*. Medellín, Colombia: Cincel.
- Torres, C. (Octubre de 2012). IMPLEMENTACION Y PUESTA EN MARCHA DE LA MICROEMPRESA ASOCIATIVA "MUJERES INNOVANDO EL FUTURO TEXTIL", PARA LA PRODUCCION Y COMERCIALIZACION DE ROPA DE TRABAJO, APLICANDO LAS NORMAS ISO 18.001 Y OSHA. Ibarra, Ecuador.
- Toyama, J. (2013). Derecho individual del trabajo. 323. Lima, Peru: Gaceta Juridica S.A.
- Urquiza, A. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Panorama Hogar S.A en el 2016*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe para optar maestría: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14523/Urquiza_AC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, A. (Abril de 2002). De la participación a la gestión del conocimiento y del capital intelectual: reflexiones en torno a la empresa cooperativa. (40), 123-140.
- Venutolo, E. (2009). Tesis: "Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina". (Tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Valencia, España). Valencia, España.
- Villanueva, P. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional del personal administrativo de las Pymes del distrito de Puente Piedra - 2016*. Obtenido de repositorio.ucv.edu.pe para optar grado académico de maestría en gestión pública: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14916/Villanueva_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zayas, P. y. (17 de Setiembre de 2014). CAUSAS DE LA SATISFACCION LABORAL EN UNA ORGANIZACION COMERCIALIZADORA MAYORISTA. Cuba. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.18359/rfce.1606>

ANEXOS

Anexo 1:

Cuestionario para encuestar a los colaboradores de Hipermercados Tottus Jockey Plaza

Cuestionario que mide la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

Estimado:

Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre el Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Algunas Veces
4. Casi Siempre
5. Siempre

VARIABLE : CLIMA ORGANIZACIONAL						
ITEMS		1	2	3	4	5
1	Se siente comprometido para la organización que trabaja, por el buen trato recibido?					
2	Me siento orgulloso de laborar aquí					
3	¿Cuándo una compañera no sabe un procedimiento, la ayudo para que aprenda?					
4	¿Hemos pasado por un proceso de selección confiable: mis tareas ejecutadas son coherentes al puesto que accedí?					
5	¿Tengo claro los procedimientos laborales que ejecuto, pues los jefes monitorean lo actuado?					
6	¿Las jefaturas me proporcionan las herramientas y recursos ideales para la mejora de mis procesos?					
7	¿Recibo compensación económica proporcional a las acciones que realizo?					
8	¿Reconozco que hay colaboradores que perciben mejor remuneración por su nivel de educación?					
9	¿Siempre recibo mi bono por parte del Banco Falabella?					
10	¿Consideras que la modalidad de contratación de Part time y Full time están de acuerdo al mercado?					
11	¿Las suspensiones y amonestaciones son de acuerdo a las normas del reglamento interno de trabajo?					
12	¿La estabilidad laboral está garantizada en el área, pues se evalúa el desempeño laboral con confiabilidad y transparencia?					
13	¿Los jefes nos apoyan en la ejecución de las tareas para consolidar el clima laboral?					
14	¿Si tengo errores mi jefe me estimula en la mejora: me acompaña e instruye?					

15	¿Los colaboradores que tienen habilidades diferentes se sienten seguros, gracias a las capacitaciones de los jefes?						
16	¿El clima laboral es el ideal pues todos los colaboradores suman en la mejora del servicio?						
17	¿La comunicación de mi jefe es efectiva, me alienta a participar en el trabajo en equipo?						
18	¿Aunque existan situaciones de conflictos personales, trabajar en equipo es ideal por el buen trato y respeto entre todos?						
19	¿La calidad de vida en el área se ve protegida por el buen ambiente laboral: nos estimamos, respetamos y toleramos?						
20	¿La cooperación entre todos los colaboradores es el resultado de las actividades integradoras que la gerencia promueve y en la que me agrada participar?						
21	¿Las relaciones interpersonales y sociales en el trabajo se ven reflejadas en el clima laboral que existe actualmente?						
22	¿Cuento con la información y recursos necesarios que permiten que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?						
23	¿Existe en el área actividades de riesgo que la empresa que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?						
24	¿En temporadas de gran demanda, recibo mayor cantidad de recursos para la atención de los usuarios lo que limita mis reclamos y quejas?						
VARIABLE : SATISFACCIÓN LABORAL							
ITEMS		1	2	3	4	5	
25	¿Las normas y procedimientos en la organización son flexibles?						
26	¿Conozco los valores de mi organización?						
27	¿Me gusta la Cultura de Tottus?						
28	¿Los incentivos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?						
29	¿Existe una adecuada correspondencia entre los estímulos morales y materiales recibidos?						
30	¿Cuándo me destaco en el trabajo me reconocen ante el colectivo?						
31	¿Existe niveles jerárquicos y división de funciones dentro de la empresa?						
32	¿Es importante el trabajo que realizo?						
33	¿Me gusta el trabajo que realizo?						
34	¿Existen en mi puesto de trabajo los medios de protección que yo necesito?						
35	¿Me gusta el nuevo uniforme de trabajo?						
36	¿Me siento cómodo con el horario de trabajo?						
37	¿Me siento satisfecho con las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso)?						
38	¿Las relaciones entre los jefes, directivos y trabajadores son buenas?						
39	¿Mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales?						
40	¿Mensualmente se participa para el empleado del mes?						

Anexo 2:


Matriz de consistencia

Título: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza. Lima, 2018							
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	dimensiones	Indicadores	ítem	muestra
<p>Problema General: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>PE 1. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza?</p> <p>PE 2. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el salario y estimulación para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza?</p> <p>PE 3. ¿Cómo se relaciona</p>	<p>Hipótesis General: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.</p> <p>Hipótesis Específicos:</p> <p>HE 1. El clima organizacional se relaciona con las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.</p> <p>HE 2. El clima organizacional se relaciona con el salario y estimulación para el área de cajas</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>OE 1. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las normativas, valores y costumbres del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.</p> <p>OE 2. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el salario y estimulación</p>	<p>Variable Independiente : Clima Organizacional</p>	<p>Sentido de pertenencia</p>	Compromiso organizacional	1	<p>Población: 84</p> <p>Muestra: 70</p>
					Orgullo del trabajo	2	
					Apoyo Organizacional	3	
				<p>Coherencia</p>	Nivel educativo del personal	4	
					Claridad Organizacional	5	
					Estímulo de las acciones coherentes	6	
				<p>Retribución</p>	Compensación económica y beneficios	7	
					Percepción de justicia organizacional	8	
					Sobrevaloración y subvaloración de la contribución	9	
				<p>Estabilidad</p>	Tamaño y Solidez de la empresa	10	
					Modalidad de contratación	11	
					Políticas sobre sanciones y despidos	12	
				<p>Apoyo del Jefe</p>	Apoyo del Jefe	13	
					Estimulo de parte del jefe	14	
					Posibilidades de participación	15	
					Estimulación al personal	16	

el clima organizacional con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza?	de Hipermercados Tottus Jockey Plaza. HE 3. El clima organizacional se relaciona con las condiciones del trabajo para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.	del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza. OE 3. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones del trabajo del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.			Trabajo en equipo	La comunicación efectiva	17	
						Manejo de conflictos	18	
PE 4. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza?	HE 4. El clima organizacional se relaciona con los aspectos socio psicológico para el área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.	OE 4. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los aspectos socio psicológico del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza.			Trato interpersonal	Cooperación	19	
						Respeto	20	
					Disponibilidad de Recursos	Calidad de vida de relación	21	
						Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo	22	
						Disponer de equipos de protección	23	
						Disponer de información necesaria	24	
						Normativas , valores y costumbres	Normas	25
							Valores	26
							Costumbres	27
						Salario y estimulación	Incentivos	28
							Conocimientos	28
							Estimulación	30
Variable Dependiente: Satisfacción Laboral					Condiciones de trabajo	Nivel de la Organización	31	
						Creatividad	32	
						Motivación	33	
						Medios de protección	34	
						Vestuario	35	
						Horario	36	
						Actividades Sociales	37	
Aspectos socio psicológico	Relaciones	38						
	Problemas Personales	39						
	Participación	40						

Anexo 3:

Validación de Expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: **Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.**

Apellidos y Nombre del investigador: Nieto Ramírez, Ana Paola

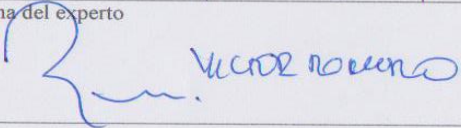
Apellidos y Nombre del experto: *Romero Escalante, Victor Fabian*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Sentido de pertenencia	Compromiso organizacional	1 / ¿Se siente comprometido para la organización que trabaja, por el buen trato recibido?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
		Orgullo del trabajo	2 / ¿Me siento orgulloso de laborar aquí?		/		
		Apoyo Organizacional	3 / ¿Cuándo una compañera no sabe un procedimiento, la ayudo para que aprenda?		/		
	Coherencia	Nivel educativo del personal	4 / ¿Hemos pasado por un proceso de selección confiable: mis tareas ejecutadas son coherentes al puesto que accedí?		/		
		Claridad Organizacional	5 / ¿Tengo claro los procedimientos laborales que ejecuto, pues los jefes monitorean lo actuado?		/		
		Estímulo de las acciones coherentes	6 / ¿Las jefaturas me proporcionan las herramientas y recursos ideales para la mejora de mis procesos?		/		
	Retribución	Compensación económica y beneficios	7 / ¿Recibo compensación económica proporcional a las acciones que realizo?		/		
		Percepción de justicia organizacional	8 / ¿Reconozco que hay colaboradores que perciben mejor remuneración por su nivel de educación?		/		

		Sobrevaloración y subvaloración de la contribución	9 / ¿Siempre recibo mi bono por parte del Banco Falabella?				
Estabilidad		Tamaño y Solidez de la empresa	10 / ¿Consideras que la modalidad de contratación de Part time y Full time están de acuerdo al mercado?				
		Modalidad de contratación	11 / ¿Las suspensiones y amonestaciones son de acuerdo a las normas del reglamento interno de trabajo?				
		Políticas sobre sanciones y despidos	12 / ¿La estabilidad laboral está garantizada en el área, pues se evalúa el desempeño laboral con confiabilidad y transparencia?				
		Apoyo del Jefe	13 / ¿Los jefes nos apoyan en la ejecución de las tareas para consolidar el clima laboral?				
Apoyo del Jefe		Estimulo de parte del jefe	14 / ¿Si tengo errores mi jefe me estimula en la mejora: me acompaña e instruye?				
		Posibilidades de participación	15 / ¿Los colaboradores que tienen habilidades diferentes se sienten seguros, gracias a las capacitaciones de los jefes?				
		Estimulación al personal	16 / ¿El clima laboral es el ideal pues todos los colaboradores suman en la mejora del servicio?				
Trabajo en equipo		La comunicación efectiva	17 / ¿La comunicación de mi jefe es efectiva, me alienta a participar en el trabajo en equipo?				
		Manejo de conflictos	18 / ¿Aunque existan situaciones de conflictos personales, trabajar en equipo es ideal por el buen trato y respeto entre todos?				
		Cooperación	19 / ¿La calidad de vida en el área se ve protegida por el buen ambiente laboral: nos estimamos, respetamos y toleramos?				

		Respeto	20 / ¿La cooperación entre todos los colaboradores es el resultado de las actividades integradoras que la gerencia promueve y en la que me agrada participar?		/		
		Calidad de vida de relación	21 / ¿Las relaciones interpersonales y sociales en el trabajo se ven reflejadas en el clima laboral que existe actualmente?				
	Disponibilidad de Recursos	Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo	22 / ¿Cuento con la información y recursos necesarios que permiten que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?				
		Disponer de equipos de protección	23 / ¿Existe en el área actividades de riesgo que la empresa que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?				
		Disponer de información necesaria	24 / ¿En temporadas de gran demanda, recibo mayor cantidad de recursos para la atención de los usuarios lo que limita mis reclamos y quejas?				

SATISFACCION LABORAL	Normativas , valores y costumbres	Normas	25 / ¿Las normas y procedimientos en la organización son flexibles?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
		Valores	26 / ¿Conozco los valores de mi organización?		/		
		Costumbres	27/ ¿Me gusta la Cultura de Tottus?		/		
	Salario y estimulación	Incentivos	28 / ¿Los incentivos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?		/		
		Conocimientos	29 / ¿Existe una adecuada correspondencia entre los estímulos morales y materiales recibidos?		/		
		Estimulación	30 / ¿Cuándo me destaco en el trabajo me reconocen ante el colectivo?		/		
	Condiciones de trabajo	Nivel de la Organización	31 / ¿Existe niveles jerárquicos y división de funciones dentro de la empresa?		/		
		Creatividad	32 / ¿Es importante el trabajo que realizo?		/		
		Motivación	33 / ¿Me gusta el trabajo que realizo?		/		
		Medios de protección	34 / ¿Existen en mi puesto de trabajo los medios de protección que yo necesito?		/		
		Vestuario	35 / ¿Me gusta el nuevo uniforme de trabajo?		/		
		Horario	36 / ¿Me siento cómodo con el horario de trabajo?		/		
		Actividades Sociales	37 / ¿Me siento satisfecho con las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso)?		/		

Aspectos socio psicológico	Relaciones	38 / ¿Las relaciones entre los jefes, directivos y trabajadores son buenas?	/		
	Problemas Personales	39 7 ¿Mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales?	/		
	Participación	40 / ¿Mensualmente se participa para el empleado del mes?	/		
Firma del experto		Fecha <u>03 / 12 / 18</u>			
					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.							
Apellidos y Nombre del investigador: Nieto Ramírez, Ana Paola							
Apellidos y Nombre del experto: Dr. ROBERTO TEJADA ESTADA							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Sentido de pertenencia	Compromiso organizacional	1 / ¿Se siente comprometido para la organización que trabaja, por el buen trato recibido?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
		Orgullo del trabajo	2 / ¿Me siento orgulloso de laborar aquí?		/		
		Apoyo Organizacional	3 / ¿Cuándo una compañera no sabe un procedimiento, la ayuda para que aprenda?		/		
	Coherencia	Nivel educativo del personal	4 / ¿Hemos pasado por un proceso de selección confiable: mis tareas ejecutadas son coherentes al puesto que accedí?		/		
		Claridad Organizacional	5 / ¿Tengo claro los procedimientos laborales que ejecuto, pues los jefes monitorean lo actuado?		/		
		Estímulo de las acciones coherentes	6 / ¿Las jefaturas me proporcionan las herramientas y recursos ideales para la mejora de mis procesos?		/		
	Retribución	Compensación económica y beneficios	7 / ¿Recibo compensación económica proporcional a las acciones que realizo?		/		
		Percepción de justicia organizacional	8 / ¿Reconozco que hay colaboradores que perciben mejor remuneración por su nivel de educación?		/		

		Sobrevaloración y subvaloración de la contribución	9 / ¿Siempre recibo mi bono por parte del Banco Falabella?				
Estabilidad		Tamaño y Solidez de la empresa	10 / ¿Consideras que la modalidad de contratación de Part time y Full time están de acuerdo al mercado?				
		Modalidad de contratación	11 / ¿Las suspensiones y amonestaciones son de acuerdo a las normas del reglamento interno de trabajo?				
		Políticas sobre sanciones y despidos	12 / ¿La estabilidad laboral está garantizada en el área, pues se evalúa el desempeño laboral con confiabilidad y transparencia?				
		Apoyo del Jefe	13 / ¿Los jefes nos apoyan en la ejecución de las tareas para consolidar el clima laboral?				
Apoyo del Jefe		Estimulo de parte del jefe	14 / ¿Si tengo errores mi jefe me estimula en la mejora: me acompaña e instruye?				
		Posibilidades de participación	15 / ¿Los colaboradores que tienen habilidades diferentes se sienten seguros, gracias a las capacitaciones de los jefes?				
		Estimulación al personal	16 / ¿El clima laboral es el ideal pues todos los colaboradores suman en la mejora del servicio?				
Trabajo en equipo		La comunicación efectiva	17 / ¿La comunicación de mi jefe es efectiva, me alienta a participar en el trabajo en equipo?				
		Manejo de conflictos	18 / ¿Aunque existan situaciones de conflictos personales, trabajar en equipo es ideal por el buen trato y respeto entre todos?				
		Cooperación	19 / ¿La calidad de vida en el área se ve protegida por el buen ambiente laboral: nos estimamos, respetamos y toleramos?				
Trato interpersonal							

		Respeto	20 / ¿La cooperación entre todos los colaboradores es el resultado de las actividades integradoras que la gerencia promueve y en la que me agrada participar?		/		
		Calidad de vida de relación	21 / ¿Las relaciones interpersonales y sociales en el trabajo se ven reflejadas en el clima laboral que existe actualmente?		/		
	Disponibilidad de Recursos	Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo	22 / ¿Cuento con la información y recursos necesarios que permiten que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?		/		
		Disponer de equipos de protección	23 / ¿Existe en el área actividades de riesgo que la empresa que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?		/		
		Disponer de información necesaria	24 / ¿En temporadas de gran demanda, recibo mayor cantidad de recursos para la atención de los usuarios lo que limita mis reclamos y quejas?		/		

SATISFACCION LABORAL	Normativas , valores y costumbres	Normas	25 / ¿Las normas y procedimientos en la organización son flexibles?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Valores	26 / ¿Conozco los valores de mi organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Costumbres	27/ ¿Me gusta la Cultura de Tottus?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Salario y estimulación	Incentivos	28 / ¿Los incentivos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Conocimientos	29 / ¿Existe una adecuada correspondencia entre los estímulos morales y materiales recibidos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estimulación	30 / ¿Cuándo me destaco en el trabajo me reconocen ante el colectivo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Condiciones de trabajo	Nivel de la Organización	31 / ¿Existe niveles jerárquicos y división de funciones dentro de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Creatividad	32 / ¿Es importante el trabajo que realizo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	33 / ¿Me gusta el trabajo que realizo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Medios de protección	34 / ¿Existen en mi puesto de trabajo los medios de protección que yo necesito?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Vestuario	35 / ¿Me gusta el nuevo uniforme de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Horario	36 / ¿Me siento cómodo con el horario de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actividades Sociales	37 / ¿Me siento satisfecho con las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso)?		<input checked="" type="checkbox"/>		

	Aspectos socio psicológico	Relaciones	38 / ¿Las relaciones entre los jefes, directivos y trabajadores son buenas?		✓		
		Problemas Personales	39 7 ¿Mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales?		✓		
		Participación	40 / ¿Mensualmente se participa para el empleado del mes?		✓		
Firma del experto				Fecha <u>30 / 11 / 2018</u>			

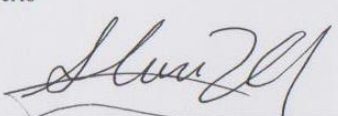
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.							
Apellidos y Nombre del investigador: Nieto Ramírez, Ana Paola							
Apellidos y Nombre del experto: <i>RAMOS MARTINEZ ALEXANDRA SHIRLEY</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
CLIMA ORGANIZACIONAL	Sentido de pertenencia	Compromiso organizacional	1 / ¿Se siente comprometido para la organización que trabaja, por el buen trato recibido?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
		Orgullo del trabajo	2 / ¿Me siento orgulloso de laborar aquí?		/		
		Apoyo Organizacional	3 / ¿Cuándo una compañera no sabe un procedimiento, la ayuda para que aprenda?		/		
	Coherencia	Nivel educativo del personal	4 / ¿Hemos pasado por un proceso de selección confiable: mis tareas ejecutadas son coherentes al puesto que accedí?		/		
		Claridad Organizacional	5 / ¿Tengo claro los procedimientos laborales que ejecuto, pues los jefes monitorean lo actuado?		/		
		Estímulo de las acciones coherentes	6 / ¿Las jefaturas me proporcionan las herramientas y recursos ideales para la mejora de mis procesos?		/		
	Retribución	Compensación económica y beneficios	7 / ¿Recibo compensación económica proporcional a las acciones que realizo?		/		
		Percepción de justicia organizacional	8 / ¿Reconozco que hay colaboradores que perciben mejor remuneración por su nivel de educación?		/		


		Sobrevaloración y subvaloración de la contribución	9 / ¿Siempre recibo mi bono por parte del Banco Falabella?	/		
Estabilidad		Tamaño y Solidez de la empresa	10 / ¿Consideras que la modalidad de contratación de Part time y Full time están de acuerdo al mercado?	/		
		Modalidad de contratación	11 / ¿Las suspensiones y amonestaciones son de acuerdo a las normas del reglamento interno de trabajo?	/		
		Políticas sobre sanciones y despidos	12 / ¿La estabilidad laboral está garantizada en el área, pues se evalúa el desempeño laboral con confiabilidad y transparencia?	/		
		Apoyo del Jefe	13 / ¿Los jefes nos apoyan en la ejecución de las tareas para consolidar el clima laboral?	/		
Apoyo del Jefe		Estimulo de parte del jefe	14 / ¿Si tengo errores mi jefe me estimula en la mejora: me acompaña e instruye?	/		
		Posibilidades de participación	15 / ¿Los colaboradores que tienen habilidades diferentes se sienten seguros, gracias a las capacitaciones de los jefes?	/		
		Estimulación al personal	16 / ¿El clima laboral es el ideal pues todos los colaboradores suman en la mejora del servicio?	/		
Trabajo en equipo		La comunicación efectiva	17 / ¿La comunicación de mi jefe es efectiva, me alienta a participar en el trabajo en equipo?	/		
		Manejo de conflictos	18 / ¿Aunque existan situaciones de conflictos personales, trabajar en equipo es ideal por el buen trato y respeto entre todos?	/		
		Cooperación	19 / ¿La calidad de vida en el área se ve protegida por el buen ambiente laboral: nos estimamos, respetamos y toleramos?	/		
Trato interpersonal				/		

		Respeto	20 / ¿La cooperación entre todos los colaboradores es el resultado de las actividades integradoras que la gerencia promueve y en la que me agrada participar?		/		
		Calidad de vida de relación	21 / ¿Las relaciones interpersonales y sociales en el trabajo se ven reflejadas en el clima laboral que existe actualmente?		/		
	Disponibilidad de Recursos	Disponer oportunamente de los equipos o implementos necesarios para el trabajo	22 / ¿Cuento con la información y recursos necesarios que permiten que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?		/		
		Disponer de equipos de protección	23 / ¿Existe en el área actividades de riesgo que la empresa que sienta agrado en el área donde ejecuté mis funciones?		/		
		Disponer de información necesaria	24 / ¿En temporadas de gran demanda, recibo mayor cantidad de recursos para la atención de los usuarios lo que limita mis reclamos y quejas?		/		

SATISFACCIÓN LABORAL	Normativas , valores y costumbres	Normas	25 / ¿Las normas y procedimientos en la organización son flexibles?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	/		
		Valores	26 / ¿Conozco los valores de mi organización?		/		
		Costumbres	27/ ¿Me gusta la Cultura de Tottus?		/		
	Salario y estimulación	Incentivos	28 / ¿Los incentivos que recibo satisfacen mis necesidades básicas?		/		
		Conocimientos	29 / ¿Existe una adecuada correspondencia entre los estímulos morales y materiales recibidos?		/		
		Estimulación	30 / ¿Cuándo me destaco en el trabajo me reconocen ante el colectivo?		/		
	Condiciones de trabajo	Nivel de la Organización	31 / ¿Existe niveles jerárquicos y división de funciones dentro de la empresa?		/		
		Creatividad	32 / ¿Es importante el trabajo que realizo?		/		
		Motivación	33 / ¿Me gusta el trabajo que realizo?		/		
		Medios de protección	34 / ¿Existen en mi puesto de trabajo los medios de protección que yo necesito?		/		
		Vestuario	35 / ¿Me gusta el nuevo uniforme de trabajo?		/		
	Horario	36 / ¿Me siento cómodo con el horario de trabajo?	/				
	Actividades Sociales	37 / ¿Me siento satisfecho con las condiciones de desarrollo personal y profesional (capacitación, desarrollo, posibilidades de ascenso)?	/				

Aspectos socio psicológico	Relaciones	38 / ¿Las relaciones entre los jefes, directivos y trabajadores son buenas?	✓		
	Problemas Personales	39 7 ¿Mi jefe inmediato superior se preocupa por mis problemas personales?	✓		
	Participación	40 / ¿Mensualmente se participa para el empleado del mes?	✓		
Firma del experto		Fecha <u>03/12/2018</u>			
					

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

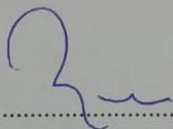
Yo, **VICTOR FABIÁN ROMERO ESCALANTE** docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Sede Ate revisor de la tesis titulada:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS JOCKEY PLAZA, LIMA, 2018."

de la estudiante **NIETO RAMIREZ, ANA PAOLA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Ate, 18 de diciembre del 2019



Firma


MGTR. VICTOR FABIÁN ROMERO ESCALANTE

DNI:40786760

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Pantallazo del Turnitin

feedback studio Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermarcados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermarcados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
 Nieto Ramírez, Ana Paola

ASESOR:
 Mg. Victor Fabián Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Organizaciones

Lima - Perú
 2018



Resumen de coincidencias

29 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	13 %
2	Entregado a Universidad...	12 %
3	repositorio.autonoma.e...	1 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	Entregado a Pontificia...	<1 %
6	repositorio.upia.edu.pe	<1 %
7	repositorio.upao.edu.pe	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	www.apelque.com	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %
11	www.coursehero.com	<1 %
12	mafiadoo.com	<1 %
13	www.emcali.com.co	<1 %


Página: 1 de 43 Número de calificación: 7912

Text-only Report High Resolution Activado miércoles, 18 de diciembre de 2019

MGTR. VICTOR FABIÁN ROMERO ESCALANTE

Acta de Aprobación de la Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

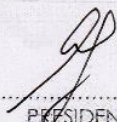
El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... **ANA PAOLA NIETO RAMIREZ**.....

cuyo título es:.....

..... **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA**
SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE CAJAS DE
HIPERMERCADOS TOTTUS JOCKEY PLAZA, LIMA, 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante otorgándole el calificativo de: **15**...[número]
QUINCE.....[letras].

Trujillo (o Filial) **ATE, 5** de **12** del 20**18**



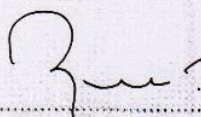
.....
 PRESIDENTE

Dr. Roberto Justo Tejada Estrada



.....
 SECRETARIO

Mg. Julio Roberto Pérez Huamán



.....
 VOCAL

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante



Elabora

Dirección de
 Investigación

Revisó


Responsable del SOC



Aprobo

Vicerectorado
 de Investigación

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Ana Paola Nieto Ramirez, identificado con DNI N° 46537401, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS JOCKEY PLAZA,LIMA,2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 46537401

FECHA: 05 de diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Autorización de la Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Ana Paola Nieto Ramirez

TÍTULO DE LA TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS JOCKEY PLAZA, LIMA, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



VICERECTOR FABIÁN ROMERO ESCALANTE