



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Clima organizacional y la satisfacción laboral de los  
colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN

**AUTORAS:**

Br. Guerra Meneses, Mayra Cecilia (ORCID:0000-0002-5926-4321)

Br. Astorayme Munaico, Gina Paola (ORCID:0000-0002-0638-2914)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo estamos dedicando con amor y afecto a nuestros padres, que han sido las personas que no sólo han impulsado nuestra formación profesional, sino que también sentimos que comparten este esfuerzo como si fuera suyo.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios, porque a través de cada prueba que puso en nuestro camino, nos dio la fortaleza que necesitábamos para conseguir este objetivo.

A nuestros docentes, ya que han sido los que han fortalecido nuestro camino brindándonos conocimientos y experiencias que nos sirven para continuar hacia la sabiduría, por lo que nos hace sentir orgullosas el poder culminar con el desarrollo de esta tesis.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
<b>3.3. Población, muestra y muestreo.</b> .....	12
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	13
<b>3.5. Procedimientos</b> .....	13
<b>3.6. Método de análisis de datos</b> .....	13
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES .....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS .....	

## Índice de tablas

Tabla 1: <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	13
Tabla 2: <i>Nivel de clima organizacional de la distribuidora de gaseosas. Chincha 2020</i> .....	16
Tabla 3: <i>Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020</i> .....	17
Tabla 4: <i>Análisis de correlación con la prueba de Spearman y prueba T de las dimensiones de Clima organizacional por valores de liderazgo, comunicación en grupos y trabajo en equipo</i> .....	18
Tabla 5: <i>Análisis de correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020</i> .....	19

## Resumen

El objetivo principal del presente estudio es: determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, considerada una investigación cuantitativa, de tipo aplicada, a su vez con alcance descriptivo correlacional y con un diseño no experimental. En cuanto a la muestra está constituida por 109 trabajadores, a quienes se les aplicó un cuestionario para medir el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo, por lo que se concluye que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020. Existiendo una correlación directa y significativa siendo p valor menor a 0.05 y con el índice de correlación de Rho de Spearman de 0,452 que tiene como significado una correlación positiva media.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, liderazgo.

## **Abstract**

*The main objective of this study is: to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the collaborators a soda distributor, Chincha, 2020, considered a quantitative, applied-type research, in turn with a correlational descriptive scope and a non-experimental design. Regarding the sample, it is constituted by 109 workers, to whom a questionnaire was applied to measure the organizational climate and job satisfaction, for which it is concluded that the organizational climate significantly influences the job satisfaction of the workers of a soda distributor, Chincha, 2020. There is a direct and significant correlation with a p value less than 0.05 and with the Spearman Rho correlation index of 0.452, which means a mean positive correlation.*

*Keywords: Organizational climate, job satisfaction, leadership.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años hablar de clima laboral implica enfocarse en procesos como los medios humanos y físicos que influyen en el desarrollo del trabajo diario de los colaboradores, se ha comprobado por distintos autores que estos elementos predominan en la satisfacción y por lo tanto en la productividad y permite al directivo observar y evaluar comportamientos de los empleados basados en su manera de trabajar y de interactuar en la empresa. El clima organizacional debe evaluarse para mejorar el rendimiento en base a los resultados, por otra parte, uno de los elementos que aqueja el clima organizacional en sí, es la apreciación o idea que generan los trabajadores de las condiciones de su ambiente laboral.

Amaru (2009) sostiene que el clima organizacional está basado en los sentimientos que perciben los trabajadores en valor a la empresa y sus encargados, este concepto ha evolucionado a medida que el trabajador mejora su calidad de vida laboral. Por lo tanto, según el autor todas las percepciones y las respuestas que comprenden el clima organizacional inician con una serie de elementos, en algunos casos enfocados al sentimiento y la afiliación y en otros netamente referidos a las personas y los que los administran.

La satisfacción laboral es un término basado en la comprensión del individuo y su comportamiento dentro de una organización por lo que distintos enfoques también aportan a desarrollar investigaciones direccionadas a la psicología del comportamiento organizacional. En ocasiones es sumamente complicado diferenciar la motivación de la satisfacción laboral ya que guardan una relación muy estrecha.

Para autores como Robbins y Judge (2013) una variable como la satisfacción laboral logra describir sentimientos positivos sobre los puestos laborales que surgen de las distintas evaluaciones sobre la gestión de talento humano. Según los autores un individuo que tenga un nivel alto en cuanto a satisfacción laboral asegura tener sentimientos positivos sobre su puesto laboral, por lo que uno que no está



satisfecho solo tiene sentimientos negativos.

La distribuidora es una organización dedicada a la venta al por mayor de alimentos, bebidas y snack, con cinco años de actividad en el mercado, liderando en el mercado y con una alta participación; Los colaboradores de la distribuidora de gaseosas muestran cierta incomodidad dentro de la empresa y esto está generando una actitud negativa frente al funcionamiento de los procesos y en los resultados; El no lograr asumir estos problemas en primera instancia harán que las cosas empeoren en el contexto organizacional y esto lo veremos reflejado en: Un incremento de personal ausente tanto física como emocional así como colaboradores desmotivado, va a disminuir el desarrollo de las actividades claves de la organización.

Todos los hechos antes mencionados podrían comprenderse satisfactoriamente y así evitar sucesos desagradables para la empresa, de tal manera que se propongan estrategias integrales para fortalecer el trabajo en conjunto y los sentimientos percibidos por los colaboradores de la organización a fin de generar un mejor clima laboral que aporte en la productividad y eficiencia de la empresa.

El clima organizacional y su importancia en la interactividad de las personas que trabajan en un mismo lugar, ha sido uno de los temas que han desarrollado mayor influencia por ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la distribuidora de gaseosas, Chíncha, 2020?

Este estudio ayudará a poder establecer relaciones directas entre el clima laboral que genera condiciones ambientales satisfactorias en el entorno empresarial y el efecto que causa éste en las personas de la organización basadas en su cultura, su estructura organizativa, reconocimientos y acciones relevantes que se elaboren en base a las mejoras y fortalezca los vínculos y la identificación dentro de la misma organización.

Todos los enunciados y recomendaciones establecidos en esta investigación van a servir para modernizar el ambiente y las actitudes de los colaboradores de la distribuidora.

Los que mostrarán interés en esta investigación sobre todo en los resultados son los trabajadores y por ende la empresa distribuidora de gaseosas, al mismo tiempo servirá para los clientes externos e internos pues habría mejoras resaltantes que generen cambios de actitud en la empresa.

Al mismo tiempo, las propuestas colaborarán a que la distribuidora pueda mejorar las prácticas organizacionales enfocadas en el recurso humano y estandarizar los incentivos, orientado a mejorar la satisfacción del colaborador.

La investigación se sostiene con el objetivo de: determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020. Considerando los siguientes objetivos específicos: el primero, medir la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, el segundo establecer la influencia de la comunicación e interacción de grupos en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020; y el tercero, explicar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020.

Teniendo como hipótesis general que el clima laboral influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la presente investigación se consideraron los siguientes antecedentes:

Aguado (2020) en su tesis de investigación: "Impacto del clima organizacional en el compromiso del organizacional de una empresa de comercio exterior" México, tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional, se utilizó un método de investigación cuantitativa de nivel descriptivo, se estableció una muestra de investigación de 41 personas entre empleados y directivos, utilizando un cuestionario como instrumento para recabar información mediante la técnica de la encuesta, donde los resultados pasaron por un análisis mediante el método estadístico de correlación de Pearson con resultado de 0,71; con lo que se comprobó que la hipótesis era afirmativa concluyendo que el clima laboral influye favorablemente en el compromiso organizacional de la empresa de comercio exterior.

Sagredo y Casteló (2019), en su investigación: "Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas en Chile", mantuvo como objetivo principal: conocer la relación que existía entre la gestión directiva, la motivación y el compromiso de docentes en establecimientos de educación para adultos en la región de Biobío-Chile. Utilizando una metodología correlacional de diseño no experimental, transversal. Se trabajó con una hipótesis de asociación, la muestra obtenida fue de 40 docentes, se utilizó la técnica de la encuesta con una escala de Likert y los datos fueron analizados con la correlación de Spearman; se concluyó que existe una correlación positiva y significativa entre la gestión directiva, la motivación docente y el compromiso en el nivel educativo.

Idrogo y Tasilla (2020) en su tesis de investigación: "Relación entre el clima organizacional y satisfacción del trabajador en la empresa COMEDSA ingeniería y construcción, 2019; tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la

empresa Comedsa. El estudio realizado fue correlacional, de nivel descriptivo, diseñado de manera no experimental, se determinó una muestra de 60 colaboradores de la empresa y se les aplicó la técnica de la encuesta y el clima organizacional se midió mediante tres dimensiones, tales como: las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la disponibilidad de recursos, mientras que la satisfacción laboral fue medida por las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la motivación laboral. Los datos fueron procesados y comprobados mediante la correlación de Pearson, los resultados fueron 0,559, lo que concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

Simbron y Sanabria (2020) en su estudio titulado: "Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente" mantuvieron el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo directivo, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en la universidad de ciencias y humanidades del distrito de Los Olivos. La investigación se estructuró con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 35 docentes que pertenecían a la Facultad de Humanidades y ciencias sociales de dicha universidad, se diseñaron 3 instrumentos, uno para cada variable estudiada, con dichos datos analizados se concluyó que sí existe una relación estadística significativa entre el liderazgo directivo, el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y humanidades, mostrando una correlación positiva alta entre las tres variables.

Casaverde (2017) en su estudio de investigación: Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira De Varona. Piura, 2017. Donde se mantuvo el objetivo de determinar el clima laboral del personal de la institución educativa Selmira de Varona, Piura, en el año 2017. Dicha investigación fue de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño de estudio no experimental y con corte transversal. Se obtuvo una muestra constituida por 30 colaboradores de la antes mencionada institución educativa, donde estuvieron el personal de servicio, el personal docente, personal administrativo y personal directivo. Se utilizó como instrumento un cuestionario y se obtuvo como resultado que el clima laboral en el

personal era el 50% favorable lo que indicaba que debía existir mayor comunicación e involucramiento de los trabajadores y mejoras en sus condiciones laborales.

Marchinares (2016) en su investigación: "Clima laboral y satisfacción laboral en el personal teleoperador de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016". En dicho estudio se presentan dos variables: clima laboral y satisfacción laboral, utilizaron como muestra de estudio a 250 teleoperadores, todos mayores de edad y de los dos sexos, se utilizó un instrumento de recolección de datos del clima laboral CL-SPC (2000) que mide el ambiente laboral. El muestreo fue no probabilístico intencional. Se obtuvo como resultado que sí existía una relación significativa y positiva alta entre el clima laboral y la satisfacción laboral, ya que un alto porcentaje de teleoperadores percibían un clima laboral bastante favorable y el 60% de sostiene una alta satisfacción en su centro de trabajo.

Conociendo los antecedentes antes mencionados podemos decir que para hablar hoy por hoy de clima organizacional se le debe dar la importancia necesaria en las empresas, las mismas que buscan mejorar su ambiente de trabajo y la comodidad de todo el personal a su cargo.

Para Chiavenato (2002) las personas son el foco central para planear, organizar, dirigir y controlar en las empresas, que sin ellas, sencillamente no existe un fundamento empresarial, con dichas personas obtienen el logro de sus objetivos y con ello el éxito para mantenerse continuamente en un mercado. Por ello indica que el clima organizacional nos refiere netamente al microambiente de la empresa y a la relación que existe entre los integrantes de la misma, de esa manera se orienta a la motivación de los grupos y eso causa un ambiente laboral satisfactorio.

Según Seisdedos (1996) se le llama clima organizacional a todas las percepciones en su totalidad que una persona tiene con respecto a la organización a la que pertenece y también a la voluntariedad que tengan ambas por preservar esa interacción. Por lo consiguiente la relación de esta interacción crea un vínculo y un sentimiento de lealtad hacia la organización de tal forma que se puedan hacer sacrificios por el bienestar de la organización.

Tal como expresa Rodríguez (2000) el clima organizacional hace que las percepciones sean compartidas entre la organización y los integrantes que laboran en ella, con referencia al trabajo que están basados en los ambientes tanto físicos como interpersonales que buscan lugar en el contexto regular de la formalidad que

tenga su trabajo. El encontrar múltiples factores que cooperan en la elaboración de un buen clima laboral significa un nuevo impacto de mejoras en el ambiente de trabajo, donde las empresas deben invertir en dichas mejoras.

De otra manera Pastor (2000) señala que para lograr establecer un buen clima organizacional existe un proceso estructurado y de necesidad que puedan funcionar para establecer un orden que recargue de estímulos a los colaboradores, a tal punto que cuando se tenga que enfrentar ocasiones de caos, esos estímulos logren funcionar en base a la importancia que tiene cada integrante de la organización.

Según Dessler (2009) no existe ningún acuerdo establecido para utilizar el término de clima organizacional, todos los conceptos se enfocan en elementos objetivos basados en la estructura y reglamentos de lo que perciben hasta como le dan importancia a los atributos y las emociones del personal.

Por otra parte Méndez y Álvarez (2006) indican que el clima organizacional forma un ambiente que identifica a la organización y describe la percepción de los integrantes coincidiendo a su vez con las condiciones laborales que se les ofrece, como parte de su satisfacción direccionadas a la importancia que le da la organización a factores como la motivación, el control, la interacción, la comunicación de grupos, el trabajo en equipo, la sinergia, etc., y estos factores conducen a establecer valores y creencias que elevan un grado de percepción, participación y de actitud frente a la organización, influenciando de esa manera en la conducta y en la satisfacción de los trabajadores. Para entender el clima laboral, es importante detectar los elementos importantes que favorecen al ejercicio empresarial para el desarrollo de la organización. Si existen ambientes de trabajo que son positivos, pues entonces, éstos contribuyen en el incremento de la productividad y fortalecen la conjunción de compromiso de los trabajadores. En efecto, para que los resultados se consideren productivos se debe mejorar el ambiente de trabajo, ocasionando sensaciones estimulantes y agradables para lograr un equipo de trabajo predispuesto a alcanzar los estándares de productividad con esfuerzo, dedicación y motivación.

Para Chiang et al.,(2010), entienden el clima organizacional como una percepción de múltiples dimensiones, donde la mayor dificultad es determinar su forma de medición. Sin embargo, dicha dificultad está relacionado a los elementos

significativos que se obtienen de las experiencias de los individuos en el desenvolvimiento de sus actividades.

Al abarcar un tema como la satisfacción laboral es importantes hablar de las actitudes de colaboradores ya que se describen sentimientos positivos con referencia al puesto que se desempeña y desde ahí parten las evaluaciones a todas las características de dichos puestos. Una persona con un alto nivel de conformidad y de sentimientos positivos hacia su puesto laboral estará satisfecho laboralmente, más sin embargo, si alguien está insatisfecho, solamente tendrá sentimientos negativos (Timothy & Judge, 2013).

Garvin (2013): Una definición que nos ofrece este autor sobre la organización y desarrollo entre sus colaboradores nos indica que: “una organización bien establecida cumple con las bases como son la creatividad, obtener el conocimiento y transferirlo modificando su conducta de acuerdo a lo que establece dicha organización la cual busca distintas soluciones a los problemas, objetivamente las metas radican también en asimilar los fracasos, por ende, no se debería restringir el aprendizaje sobre todo las experiencias que requieren las personas. Se considera igualmente que el desempeño es motivado por recompensas que suelen ser consideradas como intrínsecas (sentido de autorrealización) y por supuesto las extrínsecas, que vienen a ser el status y las condiciones en la que se encuentra un trabajador. Las cuales suelen ser equilibradas por lo que la persona lo considera lo consideren íntegro, llegando así a la satisfacción.

Comunicación: dentro de la comunicación en el clima organizacional, es sumamente importante distinguir las generaciones de los grupos, para la optimización de una comunicación eficaz. Asimismo el establecer canales de comunicación que sean claros que genere sentimientos de permanencia y que a la vez que se aclaren las metas de la organización.

Motivación: para mantener el desempeño óptimo de las organizaciones se debe motivar al trabajador, considerando su aporte que se refleja en el buen desempeño del mismo.

Liderazgo: es uno de los elementos que se consideran influyentes directos del clima organizacional precisamente por lo que perciben sus colaboradores, esto

quiere decir, que se relaciona favorablemente con los procesos y la ejecución de las tareas que se fundamentan en la gestión del talento humano.

Evaluación: la retroalimentación sostiene evaluaciones trascendentes en el clima organizacional, respetar los estándares de dichas evaluaciones permite a las empresas controlar elementos que no han sido considerados con anterioridad.

Por otro lado, Chiavenato (2002) Alega, que “el desempeño es considerado eficiencia que todo personal motivado genera en las organizaciones, la cual es necesaria para el funcionamiento de su labor y producir su satisfacción laboral” (p.54). Por ende, se puede decir que el resultado de la productividad generada por los empleados de un sector viene a ser la mezcla del desempeño generado con sus resultados obtenidos, sin embargo, para hacer esto posible primeramente se observa la atención en cuanto a la acción realizada, en pocas palabras, el desempeño es quien influencia y define las habilidades de los trabajadores, por ello se considera que a más esfuerzo y empeño, mayor efectividad laboral.

Sánchez y Bustamante (2008) señalan que: “Es necesario que las organizaciones conozcan cómo se desempeñan los trabajadores en sus labores, con el fin de saber quiénes realmente otorgan un beneficio y valor agregado útil para la organización, al momento de la evaluación se asignan calificaciones en donde se distingue y se llega a la conclusión de quienes son necesarios y contribuyen a la organización y quienes no son efectivos” (p.104)

Satisfacción del trabajo por Davis y Newstrom (1991), quienes plantean que, “Las actitudes laborales se manifiestan mediante los sentimientos favorables y por ende desfavorables, los cuales son el medio en que los empleados perciben su labor” (p.203). La teoría mencionada está relacionada con el motivo del trabajo, y con quienes conforman su entorno laboral, como su equipo de trabajo, estructura organizativa, etc.

Benavides (2002) “las aptitudes son las que definen al desempeño laboral, es por ellos que mientras mejor lleguen a ser las competencias del trabajador mejor será su desempeño” (p.72). En otras palabras Benavides, nos explica que, las competencias son esenciales para definir las destrezas y que éstas sean visibles, para que el trabajador aporte así esas habilidades, en la cual cumplirá satisfactoriamente con sus responsabilidades eficaz y satisfactoriamente, según el



teórico considera fundamentalmente tres tipos de competencias, las cuales conformes a los objetivos propuestos por la organización, ellos son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Por otro lado Mondy y Noe (1997) concluyeron que “el sistema que se aplica para la evaluación del desempeño, van de la mano con los procesos sometidos a recursos humanos, en la que se consideran distintos métodos y criterios de medición para saber el aprovechamiento de los empleados. (p.55).

Para Perret (2016) cuando se habla de motivación se hace referencia a que todo ser humano sabe que posee recursos con los que puede operar y desempeñarse, los recursos más resaltantes son el conocimiento, el esfuerzo, las emociones y también las relaciones interpersonales. El ser humano, entonces, debe aprender a optimizar y lograr resaltar cada día más todos sus recursos.

Según Robbins (1999), quien sostiene que es el impulso que tiene todo ser humano por alcanzar lo que se propone; que al mismo tiempo es la obligación que siente por cubrir sus propias necesidades y satisfacerlas por lo que el sentirse motivado parte de uno mismo en condiciones a lo que está proyectado en lograr.

Por consecuencia, Amaru (2009) manifiesta que cuando un colaborador está satisfecho en su trabajo, la productividad incrementa ya que la estimulación y el incentivo hacen que el individuo manifieste resultados eficaces en sus actividades.

Según Davis y Newstrom (1991) la satisfacción laboral: “se considera al conjunto de sentimientos oportunos e inoportunos que tiene y percibe un trabajador en su labor, las cuales son manifestados en ciertas actitudes dentro del entorno organizacional” (p.203). En tanto los autores relacionan la naturaleza del trabajo con el aspecto organizacional, tales como el trabajo en equipo, el clima laboral, la supervisión, las jefaturas, etc, por ello, la satisfacción en el trabajo es parte de un sentimiento del colaborador ya sea de placer o de dolor.

La motivación para Balkin et al. (2008) se define como todo aquello que engrandece, direcciona y sostiene el comportamiento humano, esta definición refiere que las personas tienen deseos por hacer sus actividades de la mejor manera posible y que se impulsan a través del esfuerzo para lograr incrementar su rendimiento.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** este estudio de investigación es de tipo aplicada: “Esta investigación se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, se investiga para actuar, transformar o producir cambios de un determinado sector de la realidad” (Carrasco, 2006, p.43).

De nivel descriptivo y correlacional, diseñado desde un enfoque cuantitativo.

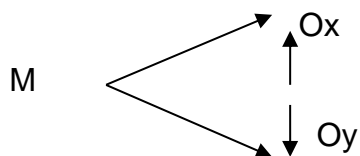
#### **Nivel Descriptivo:**

Carrasco (2006) sostiene que una investigación descriptiva se refiere a características y cualidades ya sean internas o externas, con propiedades y rasgos que son esenciales de los hechos y fenómenos de la misma realidad, en tiempo histórico de manera concreta y determinada.

#### **Diseño de investigación:**

El diseño aplicado es de tipo no experimental, con investigación de corte transversal. “Este diseño se utiliza para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (Carrasco, 2006, p.72)

Esquematizado de la siguiente manera:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable: clima organizacional

Oy: Observación de la variable: satisfacción laboral

### 3.2. Variables y operacionalización

**Clima organizacional:** Chiavenato (2002) sostiene que el clima organizacional se establece en la parte interna de la organización, donde existen elementos psicológicos en el ambiente con características propias de los que la integran.

**Satisfacción laboral:** Vallejo (2010) define la satisfacción laboral “como la actitud del trabajador, frente a su propio trabajo. Dicha actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo” (p.76).

#### **Población, muestra y muestreo.**

##### **Población:**

En esta investigación 153 colaboradores de una distribuidora de gaseosas fueron los que se determinaron como población.

##### **Muestra:**

Para determinar la muestra se estableció la siguiente fórmula:

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

Donde:

**n** = Tamaño de la población.

**N** = Población total: 153 trabajadores

**Z** = Nivel de confianza: 1.96 (95% de confianza)

**p** = 0.50 (probabilidad de éxito)

**q** = 0.50 (probabilidad de fracaso)

**e** = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50)(0.50)(153)]}{[(0.05)^2 - (153 - 1)] + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

n = 109 trabajadores

La muestra es de 109 trabajadores.

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En nuestro trabajo de recolección de datos se estructuró como técnica la encuesta y como instrumento de investigación un cuestionario, que fueron aplicados para recabar los datos sobre las variables estudiadas: clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas.

**Tabla 1:** *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variable	Técnicas	Instrumentos	Informante
Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario	Trabajador
Satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario	Trabajador

### 3.4. Procedimientos

Una vez obtenidos los datos al haber realizado las encuestas, se ordenaron y se tabularon para dar inicio al proceso del análisis, por ello, se trabajó con un archivo del programa Excel, que fue una herramienta adecuada y sugerida por nuestros asesores. Asimismo luego de la tabulación se analizaron los datos y se procesaron de manera estadística por lo que se tuvieron que utilizar tablas de frecuencias estadísticas y gráficas, de esa manera se podían interpretar los resultados de manera adecuada. Luego, para el proceso de comprobación de hipótesis se utilizó como prueba de correlación estadística el formato de medida de asociación lineal y correlación de Rho de Spearman, lo que nos llevó a obtener el grado de correlación entre nuestras variables de

estudio pudiendo de esa manera contrastarse nuestra hipótesis lo que nos ha permitido realizar las conclusiones de la investigación.

### **Método de análisis de datos**

El método utilizado para analizar los datos ha sido el análisis de correlación Rho de Spearman. Mondragón (2014) sostiene que “es un método estadístico no paramétrico, que pretende examinar la intensidad de asociación entre dos variables cuantitativas” (p.08).

### **3.5. Aspectos éticos**

Con referencia a los aspectos éticos, se han respetado todas las indicaciones con referencia al reglamento de la Universidad César Vallejo, utilizando en todo el formato lo establecido en el estilo de las Normas Apa, séptima edición, respetando también el orden y las citas de todos los autores con los sitios de los que tenemos las referencias.

## **IV. RESULTADOS**

### **4.1. Generalidades de la empresa.**

La empresa es considerada como una de las distribuidoras de las mejores bebidas de gaseosas y productos similares, con todas las marcas líderes en el mercado nacional.

#### Misión

Personas que buscan la mejor propuesta de valor para sus clientes formando un vínculo duradero.

#### Visión

Ser la empresa con la mejor red de distribución del país creando valor constante, duplicando su facturación cada dos años.

#### Valores:

- Pasión
- Proceso de gestión
- Transparencia y confianza
- Crecimiento.

#### 4.2. Nivel de de clima organización de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020

**Tabla 2:** Nivel de clima organizacional de la distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020

Variable/dimensión	Nivel	n	%
Variable 1: Clima organizacional	Bueno	16	15%
	Regular	93	85%
	Malo	0	0%
Dimensión Liderazgo	Bueno	3	16%
	Regular	22	83%
	Malo	7	2%
Dimensión Comunicación de grupos	Bueno	4	18%
	Regular	13	81%
	Malo	15	1%
Dimensión Trabajo en equipo	Bueno	6	19%
	Regular	17	77%
	Malo	9	4%

*Nota: n: número de trabajadores*

**Interpretación:** Según los resultados mostrados el 85% de encuestados muestran que existe un clima organizacional regular, así como también las dimensiones tanto de liderazgo, comunicación de grupos y trabajo en equipo han mostrado su resultado en mayor porcentaje en el nivel regular.

### 4.3. Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas

**Tabla 3:** Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020.

Variable/dimensión	Nivel	n	%
	Bueno	15	14%
Variable 1: Satisfacción laboral	Regular	92	84%
	Malo	2	2%
	Bueno	15	14%
Dimensión Desempeño laboral	Regular	87	80%
	Malo	7	6%
	Bueno	26	24%
Dimensión Motivación	Regular	79	72%
	Malo	4	4%
	Bueno	19	17%
Dimensión Reconocimiento	Regular	86	79%
	Malo	4	4%

*Nota: n: número de trabajadores*

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 84% de colaboradores de la distribuidora sienten satisfacción laboral, mientras que las dimensiones como desempeño laboral, motivación y reconocimiento también muestran un porcentaje en nivel regular.



#### 4.4. Relación de clima organizacional en sus dimensiones con satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020

**Tabla 4:** *Análisis de correlación con la prueba de Spearman y prueba T de las dimensiones de Clima organizacional por valores de liderazgo, comunicación en grupos y trabajo en equipo*

Dimensiones de dirección por valores	Coeficiente	Clima organizacional
Valores de liderazgo	Coeficiente de correlación	,238*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	,015
Valores de comunicación de grupos	Coeficiente de correlación	,455*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	,012
Valores trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,343*
	Rho de Spearman	
	Sig. (bilateral)	0.029

**Interpretación:** Según los resultados, observamos en la tabla una correlación directa y significativa teniendo p un valor menor a 0.05 en todos los casos, observando cada indicador diferente, siendo la dimensión de comunicación de grupos los que tienen una correlación positiva media, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman de .455; mientras que la dimensión de liderazgo y trabajo en equipo también presentaron una correlación positiva media.

#### 4.5 Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020.

**Tabla 5:** *Análisis de correlación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020*

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,452*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	109	109
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,452*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	109	109

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos en la tabla 5 existe una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y con un índice de correlación de Rho de Spearman de 0,452 lo que significa que existe una correlación positiva media.

#### 4.6. Contrastación de hipótesis.

En la investigación se presentó la hipótesis científica donde: existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, planteándose para la ello las siguientes hipótesis estadísticas:

**H<sub>0</sub>:** El clima organizacional no tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Pauser S.A.C., Chincha, 2020.

**H<sub>1</sub>:** El clima organizacional tiene una relación directa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Distribuidora Pauser S.A.C., Chincha, 2020.

Por lo que se rechaza la hipótesis H<sub>0</sub> y se acepta la hipótesis H<sub>1</sub>.

## V. DISCUSIÓN

Como objetivo general se planteó: determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, por lo que se puede observar en los resultados obtenidos una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y con un índice de correlación de Rho de Spearman de 0,452 lo que significa que la correlación es positiva media, todos estos resultados tienen similitud con los hallazgos realizados por Idrogo y Tasilla (2020) en su tesis de investigación: "Relación entre el clima organizacional y satisfacción del trabajador en la empresa COMEDSA ingeniería y construcción, 2019; tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Comedsa. El estudio realizado fue correlacional, de nivel descriptivo, diseñado de manera no experimental, se determinó una muestra de 60 colaboradores de la empresa y se les aplicó la técnica de la encuesta y el clima organizacional se midió mediante tres dimensiones, tales como: las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la disponibilidad de recursos, mientras que la satisfacción laboral fue medida por las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales y la motivación laboral. Los datos fueron procesados y comprobados mediante la correlación de Pearson, los resultados fueron 0,559, lo que concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral. Lo que coincide con los resultados de Constantino y Lozada (2018) quienes indican que demostraron que existe relación positiva entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Por otro lado Casaverde (2017) en su estudio de investigación: Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira De Varona. Piura, 2017, donde se comprobó que el clima laboral era favorable sólo en el 50% de la institución y que ello tenía relación con el nivel de comunicación y el involucramiento de los trabajadores para sus mejoras laborales.

El primer objetivo específico fue medir la influencia del liderazgo en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020. Para Simbron y Sanabria (2020) en su estudio titulado: "Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente" mantuvieron el objetivo de determinar la relación entre el liderazgo directivo, el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en la universidad de ciencias y humanidades del distrito de Los Olivos. La investigación se estructuró con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 35 docentes que pertenecían a la Facultad de Humanidades y ciencias sociales de dicha universidad, se diseñaron 3 instrumentos, uno para cada variable estudiada, con dichos datos analizados se concluyó que sí existe una relación estadística significativa entre el liderazgo directivo, el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad de Ciencias y humanidades, mostrando una correlación positiva alta entre las tres variables..

Analizando la tabla 2 se muestran los resultados obtenidos de la variable de estudio Clima organizacional con sus dimensiones tales como liderazgo, comunicación de grupos y trabajo en equipo y podemos concluir que sí tienen relación con la variable ya que se observan porcentajes altos en los resultados del nivel regular.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó: establecer la influencia de la comunicación e interacción de grupos en la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, por lo que Casaverde (2017) sostiene en su investigación que el personal tanto educativo como administrativo de la institución Selmira no tenía un mejor clima laboral porque carecían de comunicación efectiva, por lo que señalaba de debía existir mayor comunicación para que los trabajadores se involucren y logren mayor satisfacción laboral.

En cuanto al tercero objetivo específico: explicar la influencia del trabajo en equipo en la satisfacción laboral de los colaboradores de la una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020. Sánchez y Bustamante (2008) señalan que: Es necesario que las organizaciones conozcan cómo se desempeñan los trabajadores en sus labores, con el fin de saber quiénes

realmente otorgan un beneficio y valor agregado útil para la organización, al momento de la evaluación se asignan calificaciones en donde se distingue y se llega a la conclusión de quienes son necesarios y contribuyen a la organización y quienes no son efectivos. Por otro lado Benavides (2002) las aptitudes son las que definen al desempeño laboral, es por ellos que mientras mejor lleguen a ser las competencias del trabajador mejor será su desempeño.

En la tabla se observa una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 en todos los casos y cada una de las dimensiones dieron un indicador diferente siendo la dimensión de comunicación de grupos los que tienen una correlación positiva media, mostrando un coeficiente de Rho de Spearman de .455; mientras que la dimensión de liderazgo y trabajo en equipo también presentaron una correlación positiva media.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determina en esta investigación que el clima organizacional influye en la satisfacción de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020. Entonces concluimos que existe una correlación directa y significativa siendo el p valor menor a 0.05 y un índice de correlación de Rho de Spearman de 0,452 lo que indica una correlación media positiva.
2. Se determinó el nivel de liderazgo se relaciona la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, los resultados señalan que el 83% de trabajadores indican que el liderazgo es regular.
3. Se determinó que el nivel comunicación de grupos se relaciona a la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, con referencia a los resultados que señalan que el 81% de los trabajadores mencionan que el nivel de comunicación es regular en la distribuidora.
4. Se determinó la relación entre el clima organizacional por dimensiones y la satisfacción laboral de los colaboradores de una distribuidora de gaseosas, Chincha, 2020, con una correlación directa y significativa siendo el p valor menor 0.05 en todos los casos y cada una de las dimensiones dieron un indicador diferente teniendo el liderazgo con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,238, que tiene significado de correlación positiva media, en cuanto a comunicación de grupos 0,455 también con un correlación positiva media y la dimensión de trabajo en equipo con 0,343 que muestra también una correlación positiva media.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Establecer programas de capacitación al personal, para de esa manera lograr el fortalecimiento en los servicios de atención al cliente con ayuda de los trabajadores y así constituir ventajas competitivas con la fuerza de ventas y lograr con ellos fidelizar a los clientes. Por otro lado se efectuarían evaluaciones trimestrales para saber el estado en el que reciben las capacitaciones, cómo las perciben y con ello evaluar las herramientas que los trabajadores utilizan en sus actividades laborales.

Implementar ejercicios y actividades de motivación con los trabajadores, asimismo evaluar los incentivos fundamentados con los indicadores de evaluación y el cumplimiento que le dan los trabajadores reflejados en sus resultados anuales, estableciendo programas de estímulos y reconocimientos, promoción de puestos, líneas de carrera y capacitaciones.

Promover programas de inducción a los colaboradores hacia los nuevos integrantes que ingresan a la distribuidora, con el propósito que conozcan su cultura, políticas, alcances, responsabilidad y beneficios, con la finalidad de motivar sentimientos de compromiso hacia la empresa.

Proponer un plan de gestión humana para los equipos de trabajo delegando responsabilidades a un personal directivo con la perspectiva de fortalecer y optimizar las relaciones laborales, con el objetivo de generar competencias que construyan percepciones favorables del clima laboral y con ello afianzar el compromiso que tienen los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Acuña, E. y Paredes, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en una empresa de Cajamarca*. Tesis de grado. Facultad de Psicología, Universidad de Cajamarca. Perú.
- Aguado, B. (2020). *Impacto del clima laboral en el compromiso organizacional en una empresa de comercio exterior*. Universidad Autónoma de Querétaro. México. Tesis de Grado.
- Arizmendi, D. (2015). *La relación del clima organizacional en la motivación del logro de trabajadores mexicanos*. México.
- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción laboral y productividad*. Revista de Psicología. México.
- Bohlander, G. (2012). *Administración de recursos humanos*. (12<sup>a</sup>. ed.), Ed. Interamericana, México.
- Bordas. (2016). *Dimensiones del clima laboral - Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad de educación a distancia.
- Caraveo. (2010). *Tesis clima organizacional y satisfacción laboral*. Universidad de las Américas.
- Carmouse, Cairo. (2012). *Clima Laboral, Filosofía institucional, calidad de vida laboral*. Universidad Sanet Española.
- Carpio. (2015). *Importancia del clima laboral en los servidores públicos de la municipalidad provincial mariscal nieto, Moquegua 2015*. Arequipa-Perú: Universidad Católica de Santa María- "Tesis U.C.S.M".
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación Científica*. 1<sup>o</sup>Edic. Editorial San Marcos. Perú.
- Casaverde, M. (2017). *Clima laboral en el personal de la Institución Educativa Selmira De Varona. Piura, 2017*. Tesis de grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Chaing, M., Salazar, C., Huerta, P. y Nuñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones*



- públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumento.* Tesis de grado. Facultad de ciencias empresariales. Chile.
- Chiang, Partido. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral.* Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- Chiang. (2010). *Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.* Universidad comillas: Belem Godoy.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones.* (8ª. Ed.) Editorial McGraw Hill Interamericana. Colombia.
- Constantino, I. y Lozada, L. (2018). *El clima organizacional en la Crac Raíz, su influencia con la satisfacción laboral de sus colaboradores Jaén – 2018.* Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán. Perú.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos.* (11ª Ed.) Pearson – México.
- Fontes. (2013). *Asociación nacional de universidad e instituto de educación superior.* Biblioteca de educación superior.
- Galaz. (2013). *Calidad del clima organizacional.* Carlosm. Coll.
- Gaspar, Bustos. (2007). *Manual de recursos humanos.* Universidad de las Américas.
- Gómez-Mejía, R., Balkin, D. y Cardy, R. (2008). *Gestión de recursos humanos.* (5ª. Ed.). Editorial: Pearson Educación. Madrid – España.
- Idrogo, J. y Tasilla, K (2020). *Relación entre el clima organizacional y satisfacción del trabajador de la empresa COMEDSA Ingeniería y Construcción S.A.* Universidad Unión. Tesis de grado. Perú.
- Koontz, H., Weihrich, H. (2013). *Elementos de administración. Un enfoque internacional y de innovación.* (8va Ed.) . Editorial Mc Graw Hill – México.
- Málaga. (2018). *Clima laboral y desempeño de notificadores de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018.* Perú: Escuela de posgrado César Vallejo.
- Malasquez, Pérez. (2016). *La rotación de personal y su relación con el clima laboral del hipermercado Plaza Vea, sede Real Plaza – Trujillo, periodo 2016.* Trujillo-Perú: Universidad Privada del Norte.

- Marchinares, J. (2016). *Clima laboral y satisfacción laboral en el personal teleoperador de la empresa Arvato Bertelsmann, 2016*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Montoya, L. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de la Universidad Estatal Chilena*. *Cienc Trab.* [Online]. Vol.19, n.58, pp.7-13. Tesis de Grado. Chile.
- Morales, Pérez, Medrano. (2009). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Biblioteca de educación superior.
- Moreno, M., Torres, N., Martínez, K., y Vesga, J. (2018). 1. *Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo*. Tesis de Grado. Colombia.
- Navarro. (2015). *cultura organizacional*. Biblioteca de educación superior.
- Otero, E., Gago, L., García, C. y López, S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social*. Editorial McGraw-Hill Interamericana. Madrid-España.
- Peréz, Rivera. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Perú: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana Escuela de Postgrado.
- Portocarrero. (2018). *Satisfacción y clima laboral del Personal del Gobierno Regional de Amazonas 2016*. Chiclayo-Perú: Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado.
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachucha- Andahuaylas*. Tesis de grado. Universidad Nacional José María Arguedas – Perú.
- Rivera, Hernández, Oreste. (2018). *Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud*. Colombia: Universidad Simón Bolívar.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México – Ed. Pearson educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson, México.
- Rodríguez, Retamal, Cornejo. (2011). *Clima y satisfacción laboral como*

*predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Chile: Universidad Católica del Norte.

- Rodríguez, S. (2000). *La evaluación de la calidad de la enseñanza*. Revista Universitas Tarraconensis, XXIV, III época., 129-134. Recuperado desde [http://www.publicacions.ub.edu/liberweb/mundo\\_trabajo/pdf/rodriguez\\_e.pdf](http://www.publicacions.ub.edu/liberweb/mundo_trabajo/pdf/rodriguez_e.pdf)
- Ruiz, E., Gago, L., García, C y López, S. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. (1ra. Ed.) McGraw-Hill Interamericana – España.
- Ruiz, M. (2010). *Satisfacción en el trabajo de alimentos en la escuela pública de Málaga*. Universidad de Málaga.
- Sagredo, E. y Castelló, A. (2019). *Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas adultas Chile*. Artículo científico. Revista actualizada de investigación educacional. San José. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000200001&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-47032019000200001&script=sci_arttext)
- Sandoval. (2008). *Manual de ciencias administrativas en relación a los Recursos Humanos*. Ensayo Administrativo-Universidad Cesar Vallejo.
- Schermerhorn. (2004). Manual de tesis de clima organizacional. Universidad Comillas.
- Simbron, S. y Sanabria, F. (2020). *Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la Universidad de Ciencias y Humanidades del distrito de los Olivos*. Tesis de grado. Perú.
- Sotelo, E. y Figueroa (2017). *El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ vol.8 no.15 Guadalajara. Universidad Juárez del Estado de Durango – México.
- Timothy, & Judge (2013). *Comportamiento organizacional*. Ed. Pearson educación. México.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: utopía o realidad*. Editorial Educosta Editorial Universitaria de la Costa. Colombia.

Venutolo. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Argentina: Universidad Politécnica de Valencia.

Villavicencio, M. (2015). *Efectos de la intervención ad hoc sobre el clima organizacional y el desempeño laboral*. México, México.

## **ANEXOS**

### **Anexo N°1**

*Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional*

*Fuente: Elaboración propia*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable independiente:</b> Clima organizacional	Chiavenato (2002) señala que el clima organizacional se establece en la parte interna de la organización, donde existen elementos psicológicos en el ambiente con características propias de los que la integran.	Se aplicará la encuesta a los 109 colaboradores de distintas áreas, que conforman nuestra población muestra, donde se buscara recopilar la mayor información de su sentir, tanto a nivel organizacional, como a nivel personal, dentro de su ámbito laboral. Para medirla se aplicó la técnica de la encuesta. Para analizar los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se ingresarán al sistema SPSS V26; para ser contrastados con teorías y trabajos que nos anteceden.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Delegación de funciones</li> <li>- Diseño de estrategias</li> <li>- Capacidad de gestionar cambios</li> </ul>	Ordinal
			Comunicación de grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso de medios de comunicación adecuado</li> <li>- Retroalimentación</li> <li>- Participación</li> </ul>	
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tareas claras</li> <li>- Objetivos claros</li> <li>- Propósitos claros</li> <li>- Delegación de tareas específicas</li> </ul>	

**Anexo N°2**

*Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable independiente:</b> Satisfacción laboral	Boada y Tous (1993) sostiene que: “la satisfacción laboral es entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo”	Se aplicará la encuesta a los 109 colaboradores de distintas áreas, que conforman nuestra población muestra, donde se buscara recopilar la mayor información de su sentir, tanto a nivel organizacional, como a nivel personal, dentro de su ámbito laboral. Para para medirla se aplicó la técnica de la encuesta. Para analizar los resultados se utilizó la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se ingresarán al sistema SPSS V26; para ser contrastados con teorías y trabajos que nos anteceden.	Desempeño laboral.	- El cumplimiento de los objetivos - Mejora de la eficiencia y de eficiencia Nivel de formación.	Ordinal
			Motivación.	- Oportunidades a crecer dentro de la empresa - Seguridad de empleo	
			Reconocimiento	- Oportunidades de ascenso - El salario que percibe - Las oportunidades que le brinde la institución con relación a las capacitaciones - Premios por buenos colaboradores.	

**Fuente: Elaboración propia**

## ANEXO N° 03

Variable X: Clima organizacional

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b>Liderazgo</b>						
1	¿Considera que el líder desarrolla tareas apropiadas?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que puede influir en las decisiones que se toman en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que su jefe es capaz de dirigir actividades dentro de su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
<b>Comunicación de grupos</b>						
4	¿Considera usted que recibe retroalimentación por las actividades que realiza?	1	2	3	4	5
5	¿Considera que tiene capacitación constante sobre las herramientas tecnológicas que utiliza?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
<b>Trabajo en equipo</b>						
7	¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta en la empresa?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que a su jefe le interesa mucho lo que piensa su grupo de trabajo?	1	2	3	4	5
9	¿Consideras que tus ideas siempre reciben aceptación o retroalimentación?					

## ESCALA VALORATIVA

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



Variable Y: Satisfacción laboral

N°	INDICADORES DEL ESTUDIO	ESCALA VALORATIVA				
<b>Desempeño laboral</b>						
1	¿Considera usted que tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	1	2	3	4	5
2	¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
3	¿Cree usted que la empresa contrata personal capacitado para el puesto adecuado?	1	2	3	4	5
<b>Motivación</b>						
4	¿Se siente a gusto con lo que hace en la empresa?	1	2	3	4	5
5	¿Cree usted que se le da valor al talento humano que se desarrolla dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
6	¿Cree usted que la satisfacción personal lo impulsa a realizar mejor sus actividades?	1	2	3	4	5
<b>Reconocimiento</b>						
7	¿Siente que los incentivos en la empresa lo impulsan a darle mayor valor a su trabajo?	1	2	3	4	5
8	¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?	1	2	3	4	5
9	¿Cree que su jefe o supervisor muestra interés en sus habilidades como trabajador?	1	2	3	4	5

**ESCALA VALORATIVA**

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





**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntas
- No procede su aplicación


Trujillo, 16 de diciembre de 2020	18115609		949621063
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono



		Trabajo en equipo	Existe integración de características distintas en el lugar de trabajo, haciendo que las sinergias logren su objetivo.		x		x		x		x		x		x		x		x			
<b>Satisfacción laboral</b>	<b>Atmósfera Psicológica en los trabajadores</b>	Desempeño laboral	Desarrolla su trabajo de manera adecuada a sus funciones para alcanzar los objetivos de la empresa.	Siempre	x		x		x		x		x		x		x		x			
		Motivación	Realiza sus actividades creando valor a su propia satisfacción y desarrollo de la organización.	a veces																		
		Reconocimiento	Están relacionados con el nivel de esfuerzo y sacrificio que ejercen con proporción a su trabajo.	casi nunca	x		x		x		x		x		x		x		x			
				Nunca	x		x		x		x		x		x		x		x			

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- Procede su aplicación**  
 **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntas**  
 **No procede su aplicación**

<b>Trujillo</b>	<b>18181673</b>		<b>952892388</b>
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

**Observaciones: Redactar las preguntas con lenguaje más entendible para los encuestados**







**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntas
- No procede su aplicación

Trujillo, 15 de febrero del 2021	16728136		949584434
Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

Observaciones:

.....

.....