



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de
una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en administración

AUTORES:

Bartolo Apolinario, Viviana Patricia (orcid.org/0000-0002-4439-9047)

Oblitas Yrigoin, Ciro Gilber (orcid.org/0000-0002-2506-3281)

ASESORES:

Dr. Peláez Valdivieso, José Víctor (orcid.org/0000-0002-2186-0398)

Dra. Quispe López, Jenny Martha (orcid.org/0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis hijos por ser la motivación que impulsa mis esfuerzos día a día, les dedico esta tesis para enseñarles con el ejemplo de que todo es posible con esfuerzo y dedicación.

Ciro Gilber Oblitas Yrigoin.

A mi señora madre por ser la motivación de cada uno de los avances en mi vida profesional y personal, la inspiración de cada uno de mis logros y metas alcanzada.

Bartolo Apolinario, Viviana Patricia.

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por iluminar mi camino. A mi Madre por inculcarme desde pequeño a trabajar, esforzarme y aspirar siempre a superar mis límites. A mi esposa, por acompañarme en cada paso que doy tanto en mi vida diaria como también por apoyarme a cumplir mis sueños de crecimiento personal. A mis asesores y maestros por todo el esfuerzo y dedicación brindado año a año para formarnos como profesionales de calidad y de provecho para esta sociedad. Por último, a los propietarios, directivos y equipo en general de Tiendas Chott, por abrirnos sus puertas, las muestras de compañerismo y sobre todo por el apoyo y tolerancia, sin los cuales esta tesis no habría sido posible.

Ciro Gilber Oblitas Yrigoin.

En primer lugar, a Dios por iluminar mi camino. A mi Madre por inculcarme que en la vida sobresales con el esfuerzo y el estudio que no hay limitaciones para poder lograr lo que uno anhela, que las lágrimas y el dolor que una pasa no será para siempre y que la vida te dará una luz de esperanza para sonreírla y que tú eres dueño de tu destino y triunfos que quieras alcanzar.

Bartolo Apolinario, Viviana Patricia.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	6
III.METODOLOGÍA.....	15
3.1.Tipo y diseño de investigación	15
3.2.Variable y operacionalización	16
3.3.Población, muestra y muestreo	18
3.4.Técnica e instrumento de recolección de datos.....	19
3.5.Procedimientos	21
3.6.Método de análisis de datos	21
3.7.Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADOS.....	23
V.DISCUSIÓN	29
VI.CONCLUSIONES	34
VII.RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Técnica e instrumento de recolección de datos</i>	19
Tabla 2 <i>Lista de expertos</i>	20
Tabla 3 <i>Coeficiente de Alfa de Crombach del cuestionario</i>	20
Tabla 4 <i>Nivel de la primera variable</i>	23
Tabla 5 <i>Nivel por dimensiones de la primera variable</i>	23
Tabla 6 <i>Nivel de la variable satisfacción laboral</i>	24
Tabla 7 <i>Nivel por dimensiones de la segunda variable</i>	24
Tabla 8 <i>Relación entre dimensión 01 y variable 02</i>	25
Tabla 9 <i>Relación entre dimensión 02 y variable 02</i>	26
Tabla 10 <i>Relación entre dimensión 03 y variable 02</i>	27
Tabla 11 <i>Relación entre variables</i>	28

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022, para ello su estudio fue de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental de corte transversal, con un alcance descriptivo correlacional, por otro lado, su población total estaba conformado por 116 colaboradores de un centro comercial, asimismo para poder recolectar información se utilizó como técnica e instrumento la encuesta y cuestionario, el cual fue validado por medio de juicio de expertos y también teniendo la confiabilidad de Alfa de Crombach de; 0.932 y 0.821 para clima organizacional y satisfacción laboral, respectivamente, los resultados obtenidos fueron; con un (p-valor) de significancia de la prueba de correlación, alcanzó un valor menor que 0.01 ($p=0.000<0.01$), por lo que se rechaza la H_0 , concluyendo que; existe relación significativa entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa – positiva entre las variables, con una fuerza de asociación débil.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Colaboradores, Empresa comercial.

Abstract

The present research work had as a general objective, to determine the relationship that exists between organizational climate and job satisfaction in the workers of a commercial company of first necessity in Trujillo, 2022, for this, its study was of an applied type, with a quantitative approach. , under a non-experimental cross-sectional design, with a descriptive correlational scope, on the other hand, its sample was made up of 116 employees of a shopping center, also in order to collect information, the survey and questionnaire were used as a technique and instrument, which it was validated through expert judgment and also having the reliability of Crombach's Alpha of; 0.932 and 0.821 for organizational climate and job satisfaction, respectively, the results obtained were; with a significance (p-value) of the correlation test, it reached a value less than 0.01 ($p=0.000<0.01$), so the Ho is rejected, concluding that; there is a significant relationship between the variable organizational climate and job satisfaction, having a significance at 1%, where the value of Spearman's Rho Coefficient is ($r_s=0.374$), indicating that there is a direct - positive relationship between the variables, with a force weak association.

Keywords: *organizational climate, job satisfaction, employees*

I. INTRODUCCIÓN

Entendemos que el clima organizacional es una fuente que establece la manera en que los individuos perciben su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico es la parte fundamental de toda organización siendo un factor predominante las (estructuras, iluminación, malos olores, ruidos excesivos y calidad empresarial) pues permiten tener a un personal satisfecho y motivado siempre y cuando se encuentren laborando en un ambiente sólido y adecuado y esto se verá reflejado en el cumplimiento de sus metas y objetivos sin afectar la productividad de toda empresa (Piligua y Arteaga, 2019).

Por ello, en la actualidad la crisis sanitaria y los cambios que han realizado las empresas para que sus trabajadores sigan laborando, ha generado gran incertidumbre y grandes desafíos, quienes se han visto en la obligación de realizar ajustes e implementar nuevas estrategias para darle batalla a los cambios radicales generados por la COVID-19 (Govea y Zúñiga, 2021).

Dentro del contexto internacional, la revista GPTWP (2018) indica que existe un nivel bajo de trabajadores satisfechos en empresas de primera necesidad teniendo como resultado un 12%, a su vez se evidencia un porcentaje elevado de trabajadores insatisfechos con un nivel del 28% en el mismo rubro. Se puede evidenciar que los factores predominantes que causan insatisfacción en el personal son las condiciones ambientales donde laboran, a ello se le suma el sueldo que reciben, las relaciones interpersonales que mantienen con los demás, los tratos y exigencias percibidas por los altos mandos ya que los colaboradores no se encuentran en la capacidad de aceptar o recibir órdenes poco asertivas (Niño, 2020).

Por otro lado, el reporte que cada año distintos países exponen dificultades en los centros laborales debido a daños ocupacionales con un 40% según estudios estadísticos. Asimismo, a nivel mundial se evidencia que el compromiso y la entidad de los trabajadores para con la organización es hostil pues el 57% expone un mal clima organizacional, siendo la causa de no sentir pertenencia para con las organizaciones, generando usuarios poco satisfechos al realizar sus actividades

(Organización Internacional de Trabajo [OIT], 2019).

Un estudio realizado en Latinoamérica, por Aptitus (2019) quien expone que los colaboradores manifiestan no contar con un trabajo que este de acorde a sus necesidades y más del 93% indican que esto es originado a que no existe una estabilidad laboral en sus actividades y que las empresas no ponen énfasis en brindarles lo que buscan. Asimismo, un estudio realizado a varios países expone resultados favorables en relación al clima organizacional donde República Dominicana tiene un (83,42%), Colombia (80,05%) y Ecuador (82,23%); y los que se encontraron con puntajes bajos en base al clima organizacional fueron Chile con un (71,88%), Uruguay (70,38%) y Perú (68,02%).

A nivel nacional podemos evidenciar mediante un artículo realizado por diario Gestión (2019) quien refiere que las empresas en el Perú casi el 50% establecen estrategias nuevas para cambiar el clima organizacional positivamente y el 44% mantienen plan de contingencia en base al clima.

Por ello en la actualidad existen diversas organizaciones que le están poniendo más interés a estas dos variables en estudio ya que el 65% de las empresas tanto públicas como privadas desconocen la importancia de la seguridad ocupacional dirigida al trabajador, las cuales no cuentan con una guía o manual adecuado sobre la importancia de mantener un buen clima organizacional o contar con una ergonomía adecuada para sus trabajadores (Tarifa y Ducart, 2021).

Asimismo, la empresa que se está investigando dedicada al rubro de comercialización de productos de primera necesidad dirigida a los usuarios (atención al cliente) con una sede en la ciudad de Trujillo, en esta sede se ha venido suscitando irregularidades en el ambiente laboral donde realizan sus actividades los trabajadores, generando una insatisfacción y desmotivación lo cual se ve reflejado en la productividad y el cumplimiento de sus objetivos mensuales. Estas dificultades no son ajenas a otras personas ya que los más afectados son los clientes que se llevan el mal trato por parte de los colaboradores, pues al tener trabajadores desmotivados, insatisfechos y estresados la respuesta será negativa ante cualquier contexto que se

encuentren. Cabe resaltar que la empresa evidencia la realidad problemática que se está viviendo, pero no ha tomado medidas para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y esto se debe a profesionales poco capacitados de poder dirigir una empresa y buscar soluciones que favorezcan a los colaboradores.

Por ello, las posibles causas de esta problemática, es a diario ya que los encargados o jefes no le dan la importancia adecuada y prefieren exigir más y más para lograr sus objetivos, generando despidos prematuros y ausentismos laborales lo cual genera sobre carga laboral para los demás empleados y esto está afectando enormemente a la productividad de la empresa (Báez et al. 2018).

Otra de las causas más relevantes se centra al no desarrollar o fortalecer sus habilidades y conocimiento de cómo ser un buen líder y la importancia de que toda empresa cuenta con un buen clima laboral ya que esto ayudara a genera compromiso y empoderamiento de sus trabajadores que ayudara a solucionar cualquier conflicto que se le presente y sobre todo potencias sus habilidades de escucha y comunicación asertiva (Velázquez et al., 2020). Asimismo, en la empresa estudiada las causas más resaltantes es el poco interés de los altos mandos de general estabilidad laboral, invertir o mejorar el clima organización y sobre todo darle importancia a la satisfacción laboral ya que es el motor fundamental para toda organización.

A su vez, al no poner énfasis en esta problemática, las consecuencias serían desfavorables pues al tener una inadecuada gestión empresarial por los jefes se evidenciara conflictos laborales en sus trabajadores y provocara una rotación del personal prematura pues los factores negativos que se evidencias en la organización es base para que todo trabajador renuncie o se quede laborando dentro de la empresa (Álvarez, 2019), otra de las consecuencias es la calidad de la atención hacia los clientes ya que al tener un personal insatisfecho provoca negatividad y esto se ve reflejado al momento de realizar sus actividades, generando que la empresa reduzca sus ventas por la mala atención hacia los usuarios.

Expuesto la realidad problemática, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?, y los específicos: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?; ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?; ¿Cuál es la relación entre cultural organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?; y ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022?.

A su vez, de las preguntas ya expuestas nacen las siguientes justificaciones; las cuales están centrados por su *valor teórico-práctico*, que brindan una perspectiva contundente y confiable de la realidad empresarial en relación con estas variables ya que el análisis de la literatura permite conocer, definir e interpretar el constructo sirviendo de precedente para futuras investigaciones. Asimismo, por su *relevancia social* el cual se centra en ayudar a escenificar la problemática de los bajos niveles de clima organizacional relacionados con la satisfacción laboral, para que se puedan tomar medidas de solución pertinentes en la empresa. Finalmente se justifica por su *utilidad metodológica* ya que se empleará la técnica de investigación y se considerará instrumentos válidos y confiables para la recopilación de datos para un procedimiento adecuado y sólido (Hernández et al. 2018).

De tal modo, el objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022 Para ello se establecen como objetivos específicos: a) Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022; b) Determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de una empresa comercial de

primera necesidad en Trujillo, 2022; c) Determinar la relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022; d) Determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022; finalmente, e) Determinar la relación entre potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.

Y como último punto se van a considerar las siguientes hipótesis de estudio
H_i: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022;
H_o: No existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentarán los artículos de alto impacto y antecedentes de darán mayor refuerzo a esta investigación.

A nivel internacional, Govea y Zúñiga (2020) en su objetivo fue: determinar el clima organizacional y su implicación en la satisfacción laboral de una empresa de servicios, por otro lado, tuvo un diseño correlacional, con un enfoque cuantitativo. A su vez, los instrumentos expuestos fueron realizados en base a las variables. Sus resultados arrojaron que 24 participantes manifestaron conformidad con el clima organizacional de la organización y 32 evaluados indicaron sentirse satisfechos dentro de la empresa. Concluye que existe una correlación en ($r_s: 0.735$) entre ambas variables.

También, Murrugarra (2017) en su estudio sobre ergonomía y satisfacción laboral en el sector municipal, tiene un diseño (no experimental y de corte transversal), siendo su población de 205 participantes, respecto a la variable clima arrojó un resultado con un valor del 96.6%, moderada un 2.9% y baja un 0.5% por parte de los trabajadores y con la variable de satisfacción laboral se obtuvo un valor del 61.5% con un nivel alto, el 37.6% siendo medio y el 1% con un nivel bajo. Llegando a la conclusión que no existe relación significativa entre clima y satisfacción laboral, ($r = 523$) lo cual indica que existen otros factores predominantes que influyen a una buena satisfacción laboral.

Por otra parte, Noboa et al., (2019) en su estudio tuvo como objeto principal, determinar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana. Siendo de tipo correlacional, con un enfoque cuantitativo de corte transversal. Asimismo, se hizo uso de la encuesta referente a las variables. Los resultados obtenidos ($r_s=0.463$) evidenciaron que hay una relación positiva entre ambos constructos. Concluyendo que las dimensiones del clima organizacional que más se relacionan con satisfacción laboral son (recompensa y liderazgo).

A nivel nacional, Valdivieso (2018) realizó una investigación siendo su principal objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una organización. Siendo su metodología aplicada

cuantitativo de diseño no experimental, con una muestra de 19 participantes. A su vez, se utilizó la encuesta y como cuestionarios los instrumentos relacionados a las variables. Los resultados arrojaron ($r: 0.985$) una relación directa entre, comprobando así que ha mediano clima organizacional mayor será la satisfacción laboral en los trabajadores. Concluyendo que mientras exista un buen liderazgo y buenas remuneraciones acordes al mercado se podrá mantener a trabajadores satisfechos y por ende una elevada productividad que favorezca a la empresa.

También, Requejo (2020) tuvo como primordial objetivo, identificar la relación entre clima laboral y satisfacción en los colaboradores. La metodología empleada fue un diseño correlacional, con un enfoque cuantitativo no experimental, se usó como técnica la encuesta, con dos instrumentos que se aplicaron de acuerdo a las variables en estudio. Asimismo, los resultados arrojaron que el 60% de los participantes manifestaron un clima laboral favorable y un 64% manifestaron una satisfacción laboral alta. Concluyendo que existe una relación positiva ($r=0.662$) entre ambas variables.

A su vez, Aguilar et al. (2019) realizó un estudio siendo su objetivo principal, conocer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa CrediVargas, de Pucallpa. Siendo de diseño correlacional con un enfoque (cuantitativo no experimental), con una muestra de 96 participantes, se aplicaron dos instrumentos de 20 ítems las cuales midieron los niveles de ambas variables. Los resultados arrojaron que existe una relación significativa al (1%) con una $r=0.701$ entre ambas variables. Concluyendo que los factores primordiales para lograr una buena satisfacción son la reciprocidad, motivación y un ambiente laboral favorable para los colaboradores.

Asimismo, en su trabajo de investigación Cabrera (2018), su objetivo principal era determinar la relación entre clima organización y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa de diseño descriptivo-correlacional no experimental de corte transversal. A su vez se muestra de 374, la técnica fue la encuesta aplicando dos instrumentos (CL-SPC) ambos cuestionarios para medir los niveles de ambas variables. Los

resultados arrojaron que el 80% de los evaluados manifiestan un nivel alto de clima laboral y el 78 % un nivel positivo en la variable de satisfacción laboral. Concluyendo así que si existe relación entre ambas variables con una $r=0.869$ y que mientras más favorable sea el ambiente laboral mejor será la satisfacción y por ende la producción.

Finalmente, en su trabajo de investigación Barrios et al. (2017) siendo su objetivo general, establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de una empresa Retail de Lima. Siendo su metodología de investigación no experimental con un diseño transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores de la Curacao de 67 participantes de EFE. Los instrumentos utilizados para las variables en estudio fueron la escala de clima laboral CL-SPC y de satisfacción laboral SL-SPC desarrollados por Carrillo (2004). Los resultados indicaron que existe una correlación directa ($r=0.888$) entre ambas variables. Concluyendo que su un colaborador visualiza un ambiente de trabajo favorable la satisfacción laboral será mayor y se verá reflejada en la producción y logro de sus objetivos.

Dentro de los antecedentes locales, en su trabajo de investigación Flores y Neyra (2021) su principal objetivo era estudiar la asociación que existe entre satisfacción laboral y clima organizacional en el personal del servicio del área administrativa de una empresa. El tipo de la investigación fue de carácter aplicada, bajo un diseño - no experimental -, también con un alcance correlacional simple de corte transversal, por otro lado, se utilizó un cuestionario para recabar información, teniendo 77 colaboradores como muestra. Los resultados indican que la variable satisfacción laboral está en nivel medio (90.9%); y el un nivel alto (87%) el clima organizacional, también $r_s= -0.452$, y la significancia ($p < 0.01$). Concluyendo una relación inversa y significativa entre ambas variables.

Castañeda (2015) realizó un estudio, teniendo como objetivo general: determinar el tipo de relación existente entre los indicadores de satisfacción laboral y clima organizacional de los trabajadores del MINSA, en Chepén. Su metodología fue de tipo aplicada. de enfoque descriptivo correlacional-no experimental. Asimismo, se emplearon dos cuestionarios (satisfacción laboral y la Escala del clima organizacional Laboral-WES) para la recopilación de datos. Se contó con 93 participantes los cuales

fueron parte de la muestra. Llegando a la conclusión que las dimensiones de la primera variable se relacionan significativamente con (implicancia, cohesión, autonomía y organización), con $r=0.856$, $r=0.452$, $r=0.620$ y $r=0.898$, respectivamente.

Asimismo, para la fundamentación teórica que reforzaran a esta investigación, se plasmará en primera instancia a la variable de clima organizacional, encargada de mantener un ambiente laboral adecuado, donde las condiciones ambientales sean óptimas para los colaboradores, la iluminación debe ser la adecuada y por ende los ruidos deben ser mínimos ya que todo esto ayudara al personal a mantener la concentración en sus actividades.

Asimismo, la variable se sustentante en la teoría de Chiavenato (2017) manifiesta que el clima organizacional refleja con la socialización interdisciplinarias, sentimientos positivos o negativos que los colaboradores exponen. A su vez, está relacionado con la motivación y la satisfacción de las necesidades personales de los colaboradores de la empresa, por ello cuando existe un clima laboral positivo los sentimientos y emociones son favorables siendo pieza fundamental para una productividad positiva.

Otra de las teorías expuestas por Herzberg (1959) nos indica que los factores motivaciones están ligados con las actividades que ejercen los trabajadores en la organización como la (relación, reconocimiento, desarrollo y la responsabilidad). Por otro lado, los factores higiénicos están conectados con la empresa donde se realiza las actividades laborales siendo los más resaltantes el (las condiciones laborales, el salario, las relaciones con los altos mandos, etc.).

A su vez dentro de un buen clima está el liderazgo, pues un buen líder evitara que se generen conflictos laborales, también están las recompensas salariales o incentivos, los valores, la comunicación y sobre todo la sobre carga laboral que está dirigida sin tener una adecuada supervisión).

A su vez, es conceptualizada como el todo de una organización ya que la comunicación que se da entre los colaboradores y los altos mandos son fundamentales pues se logra evidenciar las relaciones interpersonales y como estas pueden afectar a un buen o mal clima laboral dentro de las empresas (Gutiérrez,

2017).

Por otro lado, las importantes teorías de clima organizacional son diversas las cuales nos enseñan la importancia de las teorías basadas en las relaciones humanas y como estas se involucran dentro de las organizaciones siendo la producción, satisfacción y ambiente laboral los factores más predominantes para mantener una adecuada motivación laboral tal y como lo refiere (Delgado y Jaik, 2017).

Gutiérrez (2017) considera es pieza fundamental en una organización pues establece el éxito y crecimiento de la misma pues los colaboradores deben sentir pertenecía es decir ser uno solo dentro de la empresa (dar y recibir), por lo que se evidencio que todo objetivo alcanzado dependerá de cómo se va percibiendo el clima laboral el personal pues su bienestar y su compromiso es parte de ello.

Actualmente, la empresa comercial de primera necesidad debe plantear y ejecutar alternativas de mejora para seguir mejorando el ambiente laboral de su personal. Por ello se debe medir en primera instancia la calidad del clima organizacional ya que permitirá a que se implemente estrategias en un determinado momento (MINSA, 2009).

Habiendo expuesto todas las bases teóricas se hará mención a las dimensiones de la primera variable, para conocer conceptualmente el significado de cada uno de ellas, como primer punto está la dimensión de Potencial humano: encargada de establecer la normativa interna de las organizaciones formada equipos de trabajo pequeños o grandes, siendo su principal objetivo ayudar a que la empresa tenga una productividad elevada con el único propósito de ser recompensados y reconocidos por su esfuerzo (MINSA, 2009).

Asimismo, sus indicadores son los siguientes: liderazgo, enfocada en la capacidad y habilidad que todo líder de tener para guiar masas con un solo fin. A su vez hablamos de la innovación, considera como la capacidad que todo líder o colaborador debe tener para adaptarse o implementar estrategias nuevas constantemente. Asimismo, está la recompensa, siendo uno de los pilares claves para que todo empleado tenga ese grado de satisfacción que le caracteriza y se plasmada en las gratificaciones, pagos justos y reconocimientos. Finamente está el confort, pieza clave para toda organización pues habla de la comodidad del ambiente en que

el trabajador desarrolla sus actividades constantemente dentro de la organización (Delgado et .al, 2017).

A su vez hacemos mención de la dimensión de Diseño organizacional: enfocada a las condiciones ambientales como (la infraestructura, iluminación, ruido, materiales de trabajo ergonómicos, ventilación adecuada, etc.) puesto esto ayudara que su estado físico o emocional no se vean afectados. Asimismo, se debe contar con manuales que orienten al personal sobre sus funciones que deben realizar y los horarios justos al realizar sus actividades (Salazar, 2017).

Dentro de sus indicadores encontramos la estructura, fundamental en las empresas pues se enfoca en el diseño y en ambiente laboral donde todo trabajador desarrolla sus actividades ya que es considerada como su segundo hogar por ello debe contar con todos los protocolos de seguridad ocupacional que garanticen la calidad de vida de los trabajadores. Asimismo, está la toma de decisiones, muy importante ya que se ve reflejado la consideración de ideas y opiniones de los colaboradores frente a un conflicto y como este lo pueda resolver tomando la mejor decisión que favorezca a toda la empresa y compañeros de trabajado. A su vez la comunicación, es el motor de toda empresa, pues mientras exista una adecuada y fluida comunicación entre altos mandos y trabajadores la confianza siempre será positiva y ayudara a que los empleados estén tranquilos y felices dentro de la empresa. Finalmente, está la remuneración, (Guevara, 2018).

Por último, la dimensión de Cultura organizacional: está encargada de generar la confianza adecuada entre jefe y trabajador mediante el buen trato, la comunicación y el respeto. Aquí predomina mucho la calidad de escucha que se otorguen los liderar al momento de dirigir su equipo de, con el afán de lograr los resultados trazados (Garcés et. Al, 2017).

Dentro de los indicadores la identidad, enfocada en como el empleador y el empleado se identifican o se familiarizan con la empresa, el compromiso y la lealtad para con ella. Asimismo, esta los conflictos y cooperación, se centra en la resolución de conflictos y la involucración de los empleados ante ello, aquí también se puede ver cómo es que los altos mandos apoyan y orientan a su personal. Finalmente, está la motivación, se plantea la estructura enfocada como es que las organizaciones logran

mantener un ambiente favorable y óptimo para su personal, pues esto ayudara a mantener esa motivación positiva en cada uno de ellos (Celis, 2014).

Siguiendo con las teorías expondremos diversos conceptos teóricos que refuercen a la segunda variable de satisfacción laboral siendo la base positiva para cualquier trabajo la cual se evidencia por medios de sus características. Por ello se manifiesta que si el individuo se encuentra satisfecho en su área de trabajo este transmitirá emociones y sentimientos positivos, sin embargo, si el individuo no se siente motivado y su área de trabajo es hostil este transmitirá hostilidad y por ende estará insatisfecho con todo lo que haga o lo rodee afectando gravemente a la productividad o a los clientes que lo rodeen tan como lo refiere ((Morse, 2018).

Dentro de las teorías tenemos a Herzberg (1968) realizando un estudio en el cual busco alternar y fortalecer los componentes en relación a la satisfacción de los colaboradores. Llegando a concluir mediante su estudio que la (remuneración, bonificación, lugar de trabajo, recursos humanos, compromiso y sobre todo el perfeccionamiento) son factores predominantes para obtener una buena satisfacción laboral. Manifestando que los trabajadores priorizan un lugar labora que dé prioridad a sus objetivos laborales, metas en la cual puedan demostrar sus destrezas y habilidades sin limitaciones. Pues algunos puestos de trabajo se oponen a que se ponga en práctica sus competencias profesionales y solo se rigen a las órdenes que se les imponen provocando un bajo rendimiento laboral y sobre todo una baja productividad en las empresas.

Otra se las teorías que respaldan esta investigación es la de Maslow (1934), quien se centró en investigar la experiencia del individuo dándole importancia a las necesidades básicas que presentan cada día para seguir mejorando. La clave relevante para su teoría es la que se concentra en como el ser humano logra alcanzar el máximo potencial y conciencia para lograr esa grandeza que busca para sentirse realizado en la vida, logrando concluir que para alcanzar la autorrealización todo individuo debe pasar y aprobar las 5 necesidades básicas para alcanzar esa satisfacción y necesidad de grandeza. Por ello a esta teoría se le llamo la pirámide de las necesidades en la cual explica cada paso por la cual el individuo debe pasar para satisfacer y seguir escalando hasta lograr la famosa autorrealización.

Finalmente encontramos la teoría de McClelland (1987), quien habla sobre el poder de contralar a las personas y como estos pasan a ser los grandes líderes o jefes de un grupo de trabajo siempre y cuando esto beneficie a la organización, la teoría de McClelland nos habla de 3 factores muy importantes las cuales los manifiesta como las necesidades primordiales para los trabajadores, en primera instancia está basada en la relación de la empresa y trabajador donde se hace hincapié al trato y la lealtad que brindan cada uno (viceversa) siendo la eficacia el pilar importante para ambos; a su vez se habla de las expectativas basada en el agradecimiento del trabajador en sus metas y logros y como afecta a la productividad de la organización en la cual se analiza su premio o desazón, como resultado; finalmente están las necesidades como el logro, evidenciando la capacidad de tolerancias de los demás, la afiliación, y la integración a un equipo de trabajo.

En esta fase, se expondrán las dimensiones de la segunda variable satisfacción laboral, en primera instancia encontramos a la dimensión: Remuneración y beneficios laborales: nos habla sobre la compensación y beneficios laborales que todo colaborador por derecho le corresponde por el tiempo que tienen sirviendo a la organización a ello le corresponde las (gratificaciones, tiempo de servicio, vacaciones remuneradas y seguro de vida otorgada por la institución o empresa) (Aptitus, 2019).

Condiciones de trabajo: se evidencia el estilo de vida laboral que obtiene el colaborador por parte de la empresa en la cual esta será recompensada con el cumplimiento de las metas y objetivos del trabajador. A su vez, si el trabajador es expuesto a pésimas condiciones laborales sentirá que no tiene pertenencia con la organización lo cual puede afectar a su salud tanto física y emocional trayendo consecuencias desfavorables para la organización como la baja productividad tal y como lo refiere (Gómez, 2019).

Supervisión: se ve reflejado el trabajo en equipo por parte de los altos mandos o los encargados de un grupo de trabajo, si este no es el adecuado provocara hostilidad y malos tratos, logrando que los trabajadores se sientan reprimidos y poco satisfechos al realizar sus actividades, no obstante, esto puede provocar ausentismo por parte de los trabajadores (Benavides, 2020).

Desarrollo: se ve reflejado el desenvolvimiento de las habilidades, actitudes y

competencias que tienen los trabajadores los cuales lo ponen en práctica siempre y cuando la empresa les deje desarrollarlas sin limitarlas los cuales favorece a la empresa ya que ayuda que se alcance los objetivos propuestos dentro de la organización (Urquía, 2016).

Relaciones humanas: enfatizada en la comunicación de un grupo de personales en el centro laboral, es importante resaltar que es fundamental para mantener una buena satisfacción laboral y un clima favorable ya que debe existir entre los colaboradores buenas relaciones interpersonales siendo óptimas y favorables dentro de la organización. Según (Ramírez, 2019).

Comunicación: siendo importante y fundamental para toda organización ya que es considerada como la conexión para lograr los objetivos (Jiménez et al. 2018)

Puesto de trabajo: es importante contar con una buena infraestructura para los puestos laborales, pues esto ayuda a mejorar las competencias y habilidades de los trabajadores motivándolos constantemente a cumplir con sus objetivos, siendo fundamental para mantener el desarrollo y una buena productividad dentro de la organización según (Great Place To Work Perú, 2018).

III. METODOLOGÍA

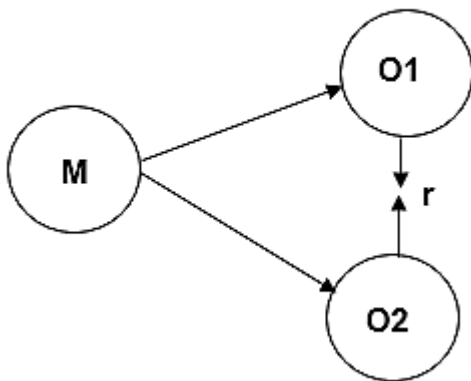
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Aplicada, porque el estudio se basa en la implementación sobre los conocimientos adquiridos, pues aportara hechos nuevos después de ser aplicada. Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo, porque se medirá de manera estadística los resultados para identificar el cumplimiento de los objetivos (Hernández et al., 2014).

Diseño de investigación

Se consideró, un estudio no experimental, debido a que no se evidencia la manipulación o control de las variables en estudio. Siendo, de corte transversal ya que las variables serán medidas en un mismo momento (Hernández et al., 2014), bajo un alcance correlacional.



Dónde:

M = Trabajadores de la empresa comercial.

O1 = Clima organizacional.

O2= Satisfacción laboral.

r = Relación.

3.2. Variable y operacionalización

Variable 01: Clima organizacional

- **Definición conceptual**

Se define conceptualmente en las necesidades de los individuos que pertenecen a las organizaciones y estableen relaciones humanas con cada uno de sus miembros que poseen actitudes y aptitudes, como también participación en opinión interna y externa según (Delgado y Jaik 2017).

- **Definición operacional**

Para poder medir la primera variable, se tomó en cuenta también las dimensiones de la variable, el cual consta de 22 interrogantes, el cual será medido mediante la escala de Likert.

- **Indicadores**

Para la dimensión diseño organizacional sus indicadores son; liderazgo, innovación, recompensa, confort, asimismo para la dimensión cultura organizacional sus indicadores son; estructura, toma de decisiones, comunicación, remuneración, por último, para la dimensión potencial humano sus indicadores son: identidad, conflicto y cooperación y motivación.

- **Escala de medición**

Escala ordinal

Variable 02: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual**

Considerado como el motor del funcionamiento de la eficacia y la productividad para toda organización, la cual está ligada al contexto laboral y ambiental ya que sin estos factores relevantes es imposible que se logre evidenciar o lograr los objetivos o metas establecidas por las empresas (Chiavenato, 2017).

- **Definición operacional**

Para poder medir la segunda variable, se tomó en cuenta también las dimensiones de la variable, el cual consta de 14 interrogantes, el cual será medido mediante la escala de Likert.

- **Indicadores**

Para la dimensión remuneraciones y beneficios laborales, su indicador es, compensación salarial, del mismo modo para la dimensión supervisión, su indicador es jerarquización, por otro lado, para la dimensión condiciones de trabajo, su indicador es equipamiento e infraestructura, también, para la dimensión desarrollo su indicador fue capacitación, de igual forma, para la dimensión relaciones humanas tiene como indicador interrelaciones humanas, como penúltima dimensión comunicación el cual su indicador también es comunicación, finalmente para la dimensión puesto de trabajo su indicador es entorno laboral.

- **Escala de medición**

Escala ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Este estudio tuvo finalidad investigar a los colaboradores de la empresa comercial de primera necesidad la cual está ubicada en Trujillo, cuenta con 165 colaboradores de diversas áreas los cuales serán estudiados todos ya que se tiene acceso a toda la población. Siendo establecida como el conglomerado de toda la totalidad de los universos a investigar (Supo, 2018)

- **Criterios de inclusión**

Se tendrá en cuenta a todos los trabajadores que lleven laborando más de un año en dicha empresa teniendo en cuenta que serán de distintas áreas de operaciones y administrativas

- **Criterios de exclusión**

Se tendrán en cuenta aquellos colaboradores que aún no hayan pasado el periodo de prueba de 2 meses en la empresa a estudiar.

Unidad de análisis

Personal que labore en el centro comercial de primera necesidad de Trujillo.

Muestra

Definida como un subgrupo que nace del universo poblacional en cual se va investigar, recopilando datos importantes para su evaluación u observación, siendo elegida utilizando los métodos adecuados para la elección (Hernández et al., 2018), para ello se aplicara la siguiente formula estadística cuando se conoce la población, obteniéndose una muestra de 116 colaboradores.

$$n = \frac{NZ^2 * pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 * PQ}$$

Muestreo

Por ser una investigación cuantitativa se asignó dicha fórmula:

$$n = \frac{165 \times (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}{(165 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 116$$

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Se aplicó la encuesta para ambas variables, pues estará dirigida a participantes que laboren en las áreas administrativas y de operaciones, en la cual se podrá establecer o conocer el nivel en el cual se encuentren las variables, de la empresa comercial de primera necesidad de Trujillo mediante la tabulación de los datos que se irán recogiendo (Feria et al., 2020).

Instrumento de recolección de datos

Para este estudio de investigación, se utilizó un cuestionario bajo a la escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, nunca y casi nunca), el cual conto con 22 y 14 ítems para cada variable respectivamente.

Tabla 1

Técnica e instrumento de recolección de datos

VARIABLES DE ESTUDIO	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Clima organizacional y satisfacción laboral	Encuesta	Cuestionario

Validez

Los instrumentos estarán evaluados por el criterio de jueces expertos que cuentan con las capacidades y conocimientos explícitos para evaluar los instrumentos en base a las variables que están siendo estudiadas, en la cual se verá reflejado la cuantificación de valores de relevancia, claridad y pertenecía de cada ítem de los cuestionarios utilizando una ficha para su evaluación correspondiente.

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Tabla 2

Lista de expertos

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Clima	Danny Walter, Polo Villar	Magister
organizacional y	Pablo Ricardo Ciudad Fernández	Magister
satisfacción	Jorge Arturo Zapana Ruiz	Magister
laboral		

Confiabilidad

En base a una prueba piloto a 20 participantes, los resultados que se obtuvieron permitieron medir al coeficiente Alfa de Crombach, siendo unas de las pruebas estadísticas más utilizadas para evaluar la fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 3

Coefficiente de Alfa de Crombach del cuestionario.

Instrumentos	Alfa de Crombach	Nivel de Consistencia
Clima organizacional	0,932	Excelente
Satisfacción laboral	0,821	Bueno

3.5. Procedimientos

Se hizo la elección del tema de la investigación a trabajar se determinó la problemática de esta investigación, a través de la revisión bibliográfica de la comunidad científica, junto a ello se planteó los objetivos e hipótesis; a su vez se realizó la revisión minuciosa de antecedentes y teorías relacionadas a este estudio lo cual nos ayudara a contar con una evidencia empírica de la relación entre ambas variables. También, se hizo la búsqueda minuciosa de los cuestionarios para esta investigas, pues es importante para el recojo de la información. Asimismo, se procedió a solicitar (correos electrónicos, números de celulares) de los colaboradores de la empresa con la finalidad de poder emitirles mediante google forms un documento donde den su consentimiento libremente para el llenado de los cuestionarios que se les otorgará en todo el proceso de este estudio de investigación. Por último, se realizó la aplicación de los instrumentos a nuestra muestra, dando pase a la realización de los resultados, discusión, conclusiones y finalmente recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La cual la estadística descriptiva se encargó de cuantificar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral donde se ordenaran en (tablas, gráficos o figuras) según (Rendón et al., 2016) y en base a la estadística inferencial estará enfocada en determinar la relación entre ambas variables lo cual se obtendrá mediante (tabulación de datos a través de la hoja de cálculo de google forms, a su vez se hizo uso del programa Microsoft Excel 2018 y el programa estadístico SPSS según (Borregi, 2014).

Asimismo, se procedió a realizar una prueba adecuada de normalidad inferencial para determinar estadísticamente si es paramétrica o no paramétrica, se procederá aplicar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, el cual indicara el grado de correlación de ambas variables en estudio lo cual ayudó a definir las hipótesis que se han planteado en este estudio (Mondragón, 2014).

3.7. Aspectos éticos

Están constituidos por (maleficencia, beneficencia, justicia, autonomía y consentimiento informado) dicho esto fue de aquellos participantes que se tomara como muestra. Para esto se han tomado varias referencias y conceptos éticos como el código de ética propuesto por The American Psychological Association (2017).

Por ello se ha respetado toda autoría y propiedad de dichos autores que se han tomado como referencias, pues fueron citados de manera correcta según la normativa APA. Asimismo, los instrumentos de este estudio que han sido utilizados para recolectar información, han sido evaluados por expertos en la materia, garantizando que todo resultado que se obtendrá será totalmente confiable; por ello esta investigación no cuenta con problemas de ética lo cual a futuro será considerado como una referencia para ampliar los conocimientos de este estudio.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022

Tabla 4

Nivel de la primera variable

		n	%
Clima organizacional	Alto	5	4.30%
	Medio	33	28.40%
	Bajo	78	67.20%
Total		116	100.00%

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Tabla 5

Nivel por dimensiones de la primera variable

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1- Diseño organizacional	78	67.20%	33	28.40%	5	4.30%
D2- Cultura organizacional	106	91.40%	5	4.30%	5	4.30%
D3-Potencial humano	36	31.00%	79	68.10%	1	0.90%

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Según la tabla 4 se muestra que la primera variable se encuentra en un nivel bajo, representado por un 67.20% (78 encuestados), asimismo en la tabla 5 se muestra que las dimensiones; el diseño organizacional y cultura organizacional, se encuentran en un nivel bajo con 67.20% y 91.40%, representado por 78 y 106 encuestados respectivamente, finalmente en la dimensión potencial humano se identificó que está en un nivel medio con 68.1%, representado por 79 encuestados, dichos resultados determinan un grado de preocupación por la D1 y D2.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción laboral que existe en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022

Tabla 6

Nivel de la variable satisfacción laboral

		n	%
Satisfacción laboral	Alto	0	0.00%
	Medio	33	28.40%
	Bajo	83	71.60%
	Total	116	100.00%

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Tabla 7

Nivel por dimensiones de la segunda variable

	Bajo		Medio		Alto	
	n	%	n	%	n	%
D1- Remuneración y beneficios laborales	105	90.50%	11	9.50%	0	0.00%
D2- Supervisión	89	76.70%	27	23.30%	0	0.00%
D3- Condiciones de trabajo	99	85.30%	17	14.70%	0	0.00%
D4- Desarrollo	104	89.70%	12	10.30%	0	0.00%
D5-Relaciones humanas	88	75.90%	28	24.10%	0	0.00%
D6-Comunicación	100	86.20%	16	13.80%	0	0.00%
D7-Puesto de trabajo	65	56.00%	51	44.00%	0	0.00%

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Según la tabla 6 se identifica que la segunda variable se encuentra en un nivel bajo 71.60%, también, en la tabla 7; las dimensiones de la segunda variable se encuentran en un nivel bajo, como son: D1: 90.50%, D2: 76.70%, D3: 85.30%, D4: 89.70%, D5: 75.90%, D6: 86.20%, y D7: 56.00%, esto genera una preocupación y alerta para realizar actividades de mejora.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre diseño organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.

Tabla 8

Relación entre dimensión 01 y variable 02

			D1- Diseño organizacional
Rho de Spearman	V2- Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,457**
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	116

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Para la tabla 8; se puede observar la existencia de relación entre la dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.457$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación moderada.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre cultura organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022

Tabla 9

Relación entre dimensión 02 y variable 02

			D2- Cultura organizacional
Rho de Spearman	V2- Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,374**
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	116

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Para la tabla 9; se puede observar la existencia de relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación débil.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre potencial humano y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022

Tabla 10

Relación entre dimensión 03 y variable 02

			D3- Talento humano
Rho de Spearman	V2- Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,064
		Sig. (Bilateral)	0,493
		N	116

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

Interpretación:

Para la tabla 10; se puede observar la no existencia de relación entre la dimensión potencial humano y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al > 0.05 (0.064), donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.064$), indicando la no existencia entre la dimensión y variables señalada, este resultado es relevante para poder mejorar el resto de dimensiones de tal modo que permita pasar de un nivel bajo a un nivel medio.

Objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.

Tabla 11

Relación entre variables.

			V2- Satisfacción laboral
Rho de Spearman	V1-Clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,374**
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	116

Nota. Resultados emitidos por IBM SPSS Statistics 25

En la tabla 11 se puede observar que el p-valor de significancia de la prueba de correlación, alcanzó un valor menor que 0.01 ($p=0.000 < 0.01$), por lo que se rechaza la H_0 , por lo tanto, se afirma la existencia de relación entre ambas variables, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa positiva, con una fuerza de asociación débil.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se detalla la triangulación entre los resultados obtenidos, antecedentes y teorías:

Para ello en el objetivo específico 01, se tuvo como resultados, que el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo, representado por un 67.20% (78 encuestados), asimismo las dimensiones del clima organizacional se muestran que; el diseño organizacional y cultura organizacional, se encuentran en un nivel bajo con 67.20% y 91.40%, representado por 78 y 106 encuestados respectivamente, finalmente en la dimensión potencial humano se identificó que está en un nivel medio con 68.1%, representado por 79 encuestados, dichos resultados determinan un grado de preocupación por la D1 y D2, estos resultados no concuerdan con; Cabrera (2018), donde tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organización y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. La metodología empleada fue de tipo cuantitativa de diseño descriptivo-correlacional no experimental de corte transversal. A su vez la población estuvo conformada por 13 000 colaboradores y con una muestra de 374, se utilizó la técnica de la encuesta aplicando dos instrumentos (CL-SPC para clima y para satisfacción laboral el cuestionario de la teoría bifactorial de Frederick Herzberg) ambos cuestionarios para medir los niveles de ambas variables. Los resultados arrojaron que el 80% de los evaluados manifiestan un nivel alto de clima labor y el 78 % un nivel positivo en la variable de satisfacción laboral. Concluyendo así que si existe relación entre ambas variables y que mientras más favorable sea el ambiente laboral mejor será la satisfacción y por ende la producción, y estos resultados resaltan la teoría de; Asimismo, la variable se sustentante en la teoría de Chiavenato (2017) manifiesta que el clima organizacional refleja con la socialización interdisciplinarias, sentimientos positivos o negativos que los colaboradores exponen. A su vez, está relacionado con la motivación y la satisfacción de las necesidades personales de los colaboradores de la empresa, por ello cuando existe un clima laboral positivo los sentimientos y emociones son favorables siendo pieza fundamental para una productividad positiva.

Para el objetivo específico 02; los resultados obtenidos manifiestan que la segunda variable se encuentra en un nivel bajo 71.60%, también, en la tabla 7; las dimensiones de la segunda variable se encuentran en un nivel bajo, como son: D1: 90.50%, D2: 76.70%, D3: 85.30%, D4: 89.70%, D5: 75.90%, D6: 86.20%, y D7: 56.00%, esto genera una preocupación y alerta para realizar actividades de mejora., dichos resultados no concuerdan con; Requejo (2020) en su investigación, tuvo como objetivo principal, identificar la relación entre clima laboral y satisfacción en los colaboradores. La metodología empleada fue un diseño correlacional, con un enfoque cuantitativo no experimental, se usó como técnica la encuesta, con dos instrumentos que se aplicaron de acuerdo a las variables en estudio. Asimismo, los resultados arrojaron que el 60% de los participantes manifestaron un clima laboral favorable y un 64% manifestaron una satisfacción laboral alta. Concluyendo que existe una relación positiva entre ambas variables, expandiendo que los factores predominantes para mantener un buen clima organización son la calidad de vida laboral que reciba el trabajador por parte de la empresa, del mismo modo no concuerda con; Murrugarra (2017) donde; en su investigación de ergonomía (clima laboral y satisfacción laboral en el sector municipal, tiene un diseño no experimental y de corte transversal con una población de 205 participantes, respecto a la variable clima arrojó un resultado con un valor del 96.6%, moderada un 2.9% y baja un 0.5% por parte de los trabajadores y con la variable de satisfacción laboral se obtuvo un valor del 61.5% con un nivel alto, el 37.6% siendo medio y el 1% con un nivel bajo. Llegando a la conclusión que no existe relación significativa entre clima y satisfacción laboral, siendo el coeficiente de correlación ($r = .058$) lo cual indica que existen otros factores predominantes que influyen a una buena satisfacción laboral. por otro lado, la teoría relevante e importante para esta variable es la de Otra se las teorías que respaldan esta investigación es la de Maslow (1934), quien se centró en investigar la experiencia del individuo dándole importancia a las necesidades básicas que presentan cada día para seguir mejorando. La clave relevante para su teoría es la que se concentra en como el ser humano logra alcanzar el máximo potencial y conciencia para lograr esa grandeza que busca para sentirse realizado en la vida, logrando concluir que para alcanzar la autorrealización todo individuo debe pasar y aprobar las 5 necesidades básicas para alcanzar esa

satisfacción y necesidad de grandeza. Por ello a esta teoría se le llamo la pirámide de las necesidades en la cual explica cada paso por la cual el individuo debe pasar para satisfacer y seguir escalando hasta lograr la famosa autorrealización.

Por otro lado, para el objetivo específico 03, se tuvo como resultados, la existencia de relación entra la dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($rs=0.457$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación moderada, del mismo modo para el objetivo específico 04; la existencia de relación entra la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($rs=0.374$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación débil, también para el objetivo específico 05; se puede observar la no existencia de relación entra la dimensión potencial humano y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al > 0.05 (0.064), donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($rs=0.064$), indicando la no existencia entre la dimensión y variables señalada, este resultado es relevante para poder mejorar el resto de dimensiones de tal modo que permita pasar de un nivel bajo a un nivel medio., dichos resultados obtenidos para las dimensiones concuerdan con; Castañeda (2015) realizo un estudio, teniendo como objetivo general: determinar el tipo de relación existente entre los indicadores de satisfacción laboral y clima organizacional de los trabajadores del MINSA, en Chepén. Su metodología fue de tipo aplicada. de enfoque descriptivo correlacional-no experimental. Asimismo, se emplearon dos cuestionarios (satisfacción laboral y la Escala del clima organizacional Laboral-WES) para la recopilación de datos. Se contó con 93 participantes los cuales fueron parte de la muestra. Llegando a la conclusión que las dimensiones de la primera variable se relacionan significativamente con (implicancia, cohesión, autonomía y organización), con $r=0.856$, $r=0.452$, $r=0.620$ y $r=0.898$, respectivamente, Por otro lado, las importantes teorías de clima organizacional son diversas las cuales nos enseñan la importancia de las teorías basadas en las relaciones humanas y como estas se involucran dentro de las organizaciones siendo la producción, satisfacción y ambiente

laboral los factores más predominantes para mantener una adecuada motivación laboral tal y como lo refiere (Delgado y Jaik, 2017).

Por último, para el objetivo general, los resultados indicaron la existencia de relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación débil, por lo que se rechaza la H_0 ; y estos resultados concuerdan con; Barrios et al. (2017) siendo su objetivo general, establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de una empresa Retail de Lima. Siendo su metodología de investigación no experimental con un diseño transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 51 trabajadores de la Curacao de 67 participantes de EFE. Los instrumentos utilizados para las variables en estudio fueron la escala de clima laboral CL-SPC y de satisfacción laboral SL-SPC desarrollados por Carrillo (2004). Los resultados indicaron que existe una correlación directa entre ambas variables. Concluyendo que si un colaborador visualiza un ambiente de trabajo favorable la satisfacción laboral será mayor y se verá reflejada en la producción y logro de sus objetivos, por otro lado, no concuerda con; Flores et. Al (2021) su principal objetivo era estudiar la asociación que existe entre satisfacción laboral y clima organizacional en el personal del servicio del área administrativa de una empresa. El tipo de la investigación fue de carácter aplicada, bajo un diseño - no experimental -, también con un alcance correlacional simple de corte transversal, por otro lado, se utilizó un cuestionario para recabar información, teniendo 77 colaboradores como muestra. Los resultados indican que la variable satisfacción laboral está en nivel medio (90.9%); y el un nivel alto (87%) el clima organizacional, también $r_s= -0.452$, y la significancia ($p < 0.01$). Concluyendo una relación inversa y significativa entre ambas variables. Como dice las teorías tenemos a Herzberg (1968) realizando un estudio en el cual busco alternar y fortalecer los componentes en relación a la satisfacción de los colaboradores. Llegando a concluir mediante su estudio que la (remuneración, bonificación, lugar de trabajo, recursos humanos, compromiso y sobre todo el perfeccionamiento) son factores predominantes para obtener una buena satisfacción laboral. Manifestando que los trabajadores priorizan un lugar labora que dé prioridad

a sus objetivos laborales, metas en la cual puedan demostrar sus destrezas y habilidades sin limitaciones. Pues algunos puestos de trabajo se oponen a que se ponga en práctica sus competencias profesionales y solo se rigen a las órdenes que se les imponen provocando un bajo rendimiento laboral y sobre todo una baja productividad en las empresas.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye de manera general la existencia de relación entre ambas variables, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa positiva, con una fuerza de asociación débil, alcanzó un valor de significancia menor que 0.01 ($p=0.000<0.01$), por lo que se rechaza la H_0 , esto permite que los representantes busquen ideas nuevas que permitan mejorar sus actividades con el propósito de generar más estabilidad y rentabilidad.
2. Se finaliza que la variable clima organizacional está en un nivel bajo, representado por un 67.20%.
3. Se finaliza que la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo con 71.60%, representado por 83 encuestado.
4. Se concluye la existencia de relación entre la dimensión diseño organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.457$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación moderada.
5. Se finaliza la existencia de relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al 1%, donde el valor de Coeficiente de Rho de Spearman es ($r_s=0.374$), indicando que existe relación directa – positiva, con una fuerza de asociación débil.
6. Se concluye la no existencia de relación entre la dimensión potencial humano y la variable satisfacción laboral, teniendo una significancia al > 0.05 (0.064), donde el valor de Rho de Spearman es ($r_s=0.064$, este resultado es relevante para poder mejorar el resto de dimensiones de tal modo que permita pasar de un nivel bajo a un nivel medio.

VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de tienda realizar una reingeniería desde el proceso de selección de personal, hasta en los procesos de compra y venta de productos, porque en todas las dimensiones se encuentran en un nivel medio y esto conlleva que exista relación en clima organizacional y satisfacción laboral muy débil.

También, tener al día en sus pagos a sus colaboradores, cumplir con sus derechos laborales, buscar medios de ascenso laboral, realizar actividades de unión entre colaboradores, con el fin de mejorar y aumentar su satisfacción laboral dentro de la empresa y con ello poder cumplir sus expectativas que permita mejorar y pasar a un nivel medio en su satisfacción.

De igual forma, que los diseños que se van a elaborar deben contar con un manual de organización y funciones para cada departamento y colaborador específico, para que ellos puedan saber y conocer sus obligaciones en función a la mejora de la empresa.

Se recomienda al gerente de tienda que, en el proceso de elaboración de normas, políticas y valores, se tome en cuenta la estabilidad emocional del colaborador, de tal forma que dichas normas, políticas y valor implementados, sirvan como soporte emocional y laboral al colaborador, que permita trabajar de forma satisfecha.

Se recomienda al gerente de tienda, contar con un perfil competitivo laboral para el personal a contratar, asimismo elaborar procesos de selección de personal, como también capacitaciones constantes.

Finalmente se recomienda a los nuevos investigadores realizar estudios bajo un diseño experimental, donde se realice actividades de diseño organizacional, con el fin de mejorar el clima organizacional, que lleve como resultado una satisfacción laboral

REFERENCIAS

- Araujo P., Caballero E. y Jarama R. (2017). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado, durante el año 2016. [Artículo Científico, Universidad Peruana Unión]. Perú: Gestión del Talento Humano.
- Álvarez (2019) importancia de la calidad de servicio al cliente, disponible en; <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Al Mehrzi, N., S. K. (2016). Singh, Competing through employee engagement: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 831- 843. https://www.academia.edu/2966/International_Journal_of_Productivity
- Alya, E. (2017). Adverse events associated with chemotherapy in a cancer centre in a developincountry. https://kclpure.kcl.ac.uk/portal/f/2017_El_Mahdi_Alya_91674751_ethesis.pdf.
- Aguilar et al. (2019) Lima organizacional y satisfacción laboral en la empresa CREDIVARGAS, de Pucallpa, 2018, disponible en; <https://1library.co/title/clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral-en-la-empresa-credivargas-de-pucallpa-2018>
- Báez et al. (2018) *Desempeño de mujeres y hombres en educación superior presencial, virtual y a distancia en Colombia*, disponible en <https://www.redalyc.org/journal/3439/343968243006/343968243006.pdf>
- Barajas L. y Betancur L. (2020). Liderazgo en tiempos de pandemia. [Artículo Científico, Universidad Cooperativa de Colombia]. Colombia: Área de Administración de Empresas.
- Barrero, B., Segovia, J.D., y Fernández, J de D. (2020). Middle leadership and communities practice: Emerging lessons from a case study. *Psicoperspectivas*. <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/>.

- Barrios (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una Empresa Retail (Zona Sur – Costa), disponible en;
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3624>
- Bazalar M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. [Artículo Científico, Universidad César Vallejo]. Perú: Revista de Investigación Científica y Tecnológica Llamkasun.
- Bernal, I., Pedraza, N.A. y Sánchez, M.L. (2017). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model Estudios Gerenciales, 31(134), 8-19. Universidad ICESI Cali, 25 Colombia.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123.
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0.
- Bustamante et al. (2019). Origin, development and evolution of the constructo organizational climate. Revista empresarial
https://www.researchgate.net/publication/Origen_Desarrollo_y_Evolucion_del_Constructo_Clima_Organizacional.
- Castañeda, C. (2015). Síndrome de burnout y clima social laboral de los trabajadores asistenciales de Ministerio de Salud y Seguro Social de Salud. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Psicología. Trujillo, Perú, disponible en;
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1805>
- Cabrera, S. (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana”, facultad de ciencias económicas y administrativas – universidad- ESAN, disponible en;
<https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, S. (2010). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas

- para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (2ª ed.) Lima, Perú: San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Castro A. (2014). Comunicación Organizacional – Técnicas y Estrategias. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría general de la administración (8ª ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). Comportamiento organizacional (6ª ed.). México
- Corona A. (2020). El sentido de pertenencia, una estrategia de mejora en el proceso formativo en las artes. Estudio de caso en danza en una Universidad Mexicana. [Artículo Científico, Universidad Autónoma de Puebla]. México: Páginas de Educación. 26.
- Coronel J. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Perú: Escuela de Posgrado.
- Delgado, Y., & Jaik, A. (2017). Clima y compromiso organizacional. México: Instituto Universitario Anglo Español. <http://iunaes.mx/inicio/wp-content/uploads/2017/05/LIBRO-CLIMA-Y-COMPROMISO-YESENIA.pdf>
- Flores y Neyra (2021) EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE – 2020, disponible en; <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9851/Medina%20Flores%2C%20Flor%20%26%20Sanchez%20Neyra%2C%20Jose.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Govea y Zúñiga (2021) El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una, disponible en; http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100003&script=sci_abstract
- GPTWP (2018) Great Place To Work, los mejores lugares para trabajar, disponible en; <https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2018/GPTW-Los-Mejores-Lugares-Para-Trabajar-2018.pdf>

- Herzberg, F., Mausner, B., & Bloch Snyderman, B. (2010). *The Motivation to Work*. United States of America: Transaction Publishers.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2018). *Metodología de la Investigación Quinta Edición*. México: McGraw
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw-Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación (Cuarta edición)*. McGraw-Hill/.
- Justiniano, E., (2017). *Ergonomía y satisfacción laboral en los servidores del Servicio Nacional de Sanidad Agraria, Lima 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16072/>.
- MINSA. (2011). *Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional-V.02*. Lima.
- Murrugarra, B. (2017) *La ergonomía y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachacamac en el periodo 2016*, disponible en; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6682/Murrugarra_BJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397- 422.
- Niño, C. (2020) *relación interpersonal entre clima laboral y satisfacción laboral*, Disponible en; <http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>
- Noboa et al. (2019) *Clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa ecuatoriana*, disponible en; http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612019000200003&script=sci_arttext
- Ortega, J. (2017). *Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo*

- de publicación. Journal of the Selva Andina Research Society, 8(2), 155-156.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. International Journal of Morphology, 35(1), 227-232.<https://scielo.conicyt.cl/scielo.php&scrip>.
- OMS. (2010). Staff burnout. En O. M. Salud, Primary prevention of mental, neurological and psychosocial disorders (págs. 1-58). Ginebra: Organización Mundial de la Salud, División de Salud Mental
- Piligua y Arteaga (2019) El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda., disponible en; <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Resolución Ministerial N.623-2008/MINSA. (2009). Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima: Ministerio de Salud.
- Requejo, C. (2020) Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019, disponible en; https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60919/Requejo_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas, D. C., Chirinos, Y., & Garcés, G. (2017). El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos. Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria, 2, 73-103.
- Ramírez Roja, A. L., & Benítez Guadarama, J. P. (2012). Satisfacción Laboral en una institución educativa a nivel superior del estado de México. Acta Universitaria, 8(22), 33-42.
- Ruiz, A., Zavaleta, M., & Ruíz, P. (2017). Test de satisfacción laboral SL – ARG. Ancash: Universidad César Vallejo.
- Salazar, C. (2017). Creando un ambiente organizacional para la innovación. Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales (27), 66-80.
- Tarifa y Ducart (2021) Una mirada al empoderamiento de la mujer como herramienta para la lucha contra el ciberacoso en pandemia, disponible en; <https://pcient.uner.edu.ar/index.php/dps/article/view/1176>

Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y factores psicosociales. México: El Manual Moderno.
https://419&sa=X&ved=0ahUKEwiFsc6Shb_iAhXHjVkKHeVGbToQ6AEIKDAA#v=onepage&q=clima%20organizacional&f=false

Velázquez et al. (2020) causas relacionadas al compromiso laboral dirigido por un líder, disponible en;
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762008000100007

ANEXOS

Anexo 01. Tabla de operacionalización de variables

VI_CLIMA ORGANIZACIONAL					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima Organizacional	se define conceptualmente en las necesidades de los individuos que pertenecen a las organizaciones y establecen relaciones humanas con cada uno de sus miembros que poseen (valores, actitudes u opiniones personales de los individuos y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales según (Delgado y Jaik 2017).	La variable contiene 22 ítems y se evalúa, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario, la cual será medida por la escala de Likert.	Diseño Organizacional	Liderazgo	Ordinal
				Innovación	
				Recompensa	
				Confort	
			Cultura Organizacional	Estructura	
				Toma de decisiones	
				Comunicación	
			Potencial Humano	Remuneración	
				Identidad	
Conflicto y cooperación					
Motivación					
Nota. Se elaboró según, Delgado y Jaik (2017).					
VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Como el motor del funcionamiento de la eficacia y la productividad para toda organización, la cual está ligada al contexto laboral y ambiental ya que sin estos factores relevantes es imposible que se logre evidenciar o lograr los objetivos o metas establecidas por las empresas (Chiavenato, 2017).	La variable contiene 14 ítems y se evalúa, mediante la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario, la cual será medida por la escala de Likert.	Remuneraciones y beneficios laborales	Compensación salarial	Ordinal
			Supervisión	Jerarquización	
			Condiciones de trabajo	Equipamiento e infraestructura	
			Desarrollo	Capacitación	
			Relaciones humanas	Interrelaciones humanas	
			Comunicación	Comunicación	
			Puesto de trabajo	Entorno laboral	
Nota. Se elaboró según, Chiavenato (2017).					

Anexo 02: instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la variable clima organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Este cuestionario es totalmente anónimo y está dirigido a los colaboradores de la empresa en estudio, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Diseño Organizacional	5	4	3	2	1
Con que frecuencia recibe usted un trato muy agradable y de superación por parte de la organización.					
La organización brinda programas de liderazgo entre subordinados.					
La organización se adapta a los posibles cambios.					
Con que frecuencia la organización realiza cambios internos dentro de sus actividades laborales.					
Existe programa de incentivos y reconocimiento.					
Los premios y reconocimientos son distribuidos de manera justa.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Sientes que debes ascender, pero tienes miedo y desdices quedarte en tu mismo puesto laboral.					
Dimensión 2: Cultura Organizacional					
Existe un orden jeraguico dentro de la organización.					
Los departamentos de la organización suelen estar comunicados y coordinados.					
Con que frecuencia es usted considerado en una toma de decisión que afecta su actividad laboral.					
Suele estar conforme con las últimas decisiones que se tomó por parte de la organización.					
Antes de realizar actividades nuevas o del momento es usted capacitado y sobre todo entendió el mensaje que su jefe.					
Se ha comunicado y canalizado el reglamento interno de la organización.					
Se siente a gusto con el sueldo que percibe.					
Su sueldo suele pagarle en las fechas acordadas según su contrato.					
Dimensión 3: Potencial Humano					
Se siente comprometido con la organización.					
Se siente comprometido con sus compañeros.					
Existe momentos de discusión en la organización.					
Con que frecuencia el conflicto llevo a temas de despido.					
La organización suele realizar actividades de motivación al personal.					
Suele realizar actividades de pausa activa en su intermedio laboral.					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para la variable satisfacción laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Este cuestionario es totalmente anónimo y está dirigido a los colaboradores de la empresa en estudio, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

SI NO


Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1


Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Remuneraciones y beneficios laborales	5	4	3	2	1
Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
Dimensión 2: Supervisión					
Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
Dimensión 3: Condiciones de trabajo					
Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
Dimensión 4: Desarrollo					
Aquí tengo oportunidades para ascender					
Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
Dimensión 5: Relaciones humanas					
Existe trabajo interdisciplinarios					
Suele integrar algún grupo de trabajo interdisciplinario u / otros					
Dimensión 6: Comunicación					
Existe buena comunicación laboral con mis compañeros de trabajo					
Existe buena comunicación laboral con mis jefes					
Dimensión 7: Puesto de trabajo					
Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					


¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 04: Validación de los instrumentos por Juicios de expertos


Expertos para la variable clima organizacional


Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022..
Nombres y apellidos del experto	Mg. Jorge Arturo Zapana Ruiz
Documento de identidad	44078388
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	926856301
Firma	
Fecha	12.06.2022


Nombre del instrumento	Cuestionario de clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Danny Walter, Polo Villar
Documento de identidad	43178401
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio Público – Filial Trujillo
Cargo	Asistente administrativo - logística
Número telefónico	949 962 588
Firma	
Fecha	19.06.22

Nombre del instrumento	Cuestionario de clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernández
Documento de identidad	17873919
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949650538
Firma	
Fecha	19.06.22

Expertos para la variable clima satisfacción laboral

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Jorge Arturo Zapana Ruiz
Documento de identidad	44078388
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	926856301
Firma	
Fecha	12.06.2022

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Pablo Ricardo Ciudad Fernández
Documento de identidad	17873919
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	949650538
Firma	
Fecha	19.06.22

Nombre del instrumento	Cuestionario de satisfacción laboral
Objetivo del instrumento	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022.
Nombres y apellidos del experto	Danny Walter, Polo Villar
Documento de identidad	43178401
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio Público – Filial Trujillo
Cargo	Asistente administrativo - logística
Número telefónico	949 962 588
Firma	
Fecha	19.06.22

Anexo 05: Base de datos de la prueba piloto

Variable Clima organizacional

VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL																							
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL
01	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	2	1	40
02	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	3	3	1	1	3	1	45
03	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	4	3	2	2	4	2	45
04	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	44
05	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	1	4	3	2	2	3	1	45
06	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	4	2	43
07	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	1	4	2	2	2	3	1	41
08	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1	48
09	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	52
10	3	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	4	2	42
11	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	1	52
12	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	3	2	37
13	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	4	3	50
14	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	1	1	2	4	3	1	1	3	3	55
15	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	4	2	51
16	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	3	4	3	2	2	4	2	49
17	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	1	2	4	3	3	3	4	4	60
18	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	3	2	58
19	3	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	4	63
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	86
VARIANZA	0.488	0.828	0.640	0.760	0.390	0.560	0.828	0.640	0.760	0.390	0.560	0.390	0.560	0.790	0.428	0.628	0.228	0.260	0.448	0.448	0.340	0.990	112.010

*Sin título2 [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	V
1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2
2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3	1	3	2	1	1
3	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2
4	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2
5	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2
6	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2
7	2	1	4	1	2	1	1	4	1	2	1	2	1	1	2	2
8	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1
11	3	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
12	1	1	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	1
13	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2
14	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	1	1	1
15	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2
16	2	1	4	2	2	1	1	4	2	2	1	2	1	2	2	2
17	3	2	4	2	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	1	1
18	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	2
19	3	4	4	3	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar 14°C Mayorm. nubla... 16:34 21/09/2022

Variable Satisfacción laboral

VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL															
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL
01	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	23
02	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	1	29
03	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2	25
04	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	20
05	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1	24
06	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	2	26
07	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	19
08	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4	33
09	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2	33
10	3	2	3	1	4	2	1	4	2	3	3	1	4	2	35
11	4	4	3	4	3	1	2	4	3	3	1	1	2	4	39
12	3	2	3	2	1	4	4	4	2	2	4	4	3	2	40
13	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3	26
14	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1	27
15	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	19
16	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	3	33
17	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	4	3	3	33
18	2	2	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2	34
19	2	4	4	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	2	35
20	3	2	4	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	46
VARIANZA	0.628	0.828	1.240	0.600	0.990	0.860	0.790	0.848	0.528	1.328	0.640	0.828	1.188	0.960	54.366

*Sin título3 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 14 de 14 variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0001 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	var	vb
1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1		
2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	1	3	1		
3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	1	3	2	1	2		
4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2		
5	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	1		
6	1	1	3	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	2		
7	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1		
8	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	4		
9	2	2	1	2	4	2	2	2	2	4	3	2	3	2		
10	3	2	3	1	4	2	1	4	2	3	3	1	4	2		
11	4	4	3	4	3	1	2	4	3	3	1	1	2	4		
12	3	2	3	2	1	4	4	4	2	2	4	4	3	2		
13	1	1	3	1	1	1	3	1	3	1	1	3	3	3		
14	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	2	3	1		
15	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2		
16	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	4	3		
17	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	3	4	3	3		
18	2	2	4	3	2	2	1	2	2	3	3	2	4	2		
19	2	4	4	2	2	1	2	2	3	4	3	2	2	2		
20	3	2	4	2	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4		
21																
22																

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

14°C Mayorm. nubla... 16:37 21/09/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa comercial de primera necesidad en Trujillo, 2022

", cuyos autores son OBLITAS YRIGOIN CIRO GILVER, BARTOLO APOLINARIO VIVIANA PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 14 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695	Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 16- 12-2022 20:21:05

Código documento Trilce: TRI - 0487149