



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART NUEVO CHIMBOTE**

**2018**

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

**AUTORES:**

**LOPEZ BALLENA MONICA DEL PILAR**

**ROJO BALLENA WENDY LISSETH**

**ASESOR:**


**Mgtr. Randall Manolo Gutiérrez Chilca**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de las organizaciones**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2018**

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

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..Wendy disseth Rojo Ballena.....

cuyo título es:

..Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la  
empresa Promart, Nuevo Chimbote - 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por


el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....15..... (Número).....

.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 04 de 12 Del 2018.

  
.....  
PRESIDENTE

  
.....  
SECRETARIO

  
.....  
VOCAL

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

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

..... *Monica Del Pilar Lopez Ballena* .....

cuyo título es:

..... "*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores* .....

..... *de la empresa Promart, Nuevo Chimbote 2018*" .....

.....  
.....  
.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por

el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... *15* ..... (Número).....

..... *QUINCE* ..... (Letras).

Chimbote. *04* de *12* Del 20*18*.

.....  
*[Signature]*  
PRESIDENTE

.....  
*[Signature]*  
SECRETARIO

.....  
*[Signature]*  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación lo dedicamos a Dios por darnos la vida y ayudarnos a cumplir cada meta que nos hemos propuesto, por no dejarnos solas en las situaciones más difíciles que nos ha tocado experimentar.

A nuestros padres por su apoyo incondicional, por impulsarnos a seguir adelante, y enseñarnos a ser mejores personas día a día.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por darnos la vida y por darnos la oportunidad de terminar esta etapa de nuestras vidas, por darnos la seguridad de que todo lo que nos proponamos en la vida, lo podemos conseguir con esfuerzo y dedicación.

Agradecemos a nuestras familias que en cada momento estuvieron dándonos apoyo moral para poder continuar adelante y lograr convirtiéndonos en profesionales, a nuestros docentes que siempre estuvieron guiándonos y aconsejándonos semana tras semana, hasta lograr culminar nuestra investigación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Monica Del Pilar Lopez Ballena con DNI 76262827 y Wendy Lisseth Rojo Ballena con DNI 70004563, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo las responsabilidades 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 de la Universidad César Vallejo

Nuevo Chimbote, 26 de Noviembre del 2018



Srta. Monica Del Pilar Lopez Ballena



Srta. Wendy Lisseth Rojo Ballena

Autoras

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la Tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart nuevo Chimbote 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración.

Monica Del Pilar Lopez Ballena

Wendy Lisseth Rojo Ballena

## INDICE

<b>ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>v</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....</b>	<b>vi</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. TRABAJOS PREVIOS.....</b>	<b>14</b>
1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	14
1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES.....	15
1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES .....	16
<b>1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....</b>	<b>18</b>
1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	18
1.3.1.1. Definiciones del Clima Organizacional .....	18
1.3.1.2. Orígenes del clima Organizacional.....	19
1.3.1.3. Medidas del Clima Organizacional.....	21
1.3.1.4. Importancia del Clima Organizacional .....	21
1.3.1.5. Características del Clima Organizacional.....	23
1.3.1.6. Las Dimensiones del Clima Organizacional.....	23
1.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	25
1.3.2.1. Definición de la Satisfacción Laboral.....	25
1.3.2.2. Fuentes de satisfacción Laboral.....	27
1.3.2.3. Dimensiones de Satisfacción laboral .....	28
1.3.2.4. Factores Determinantes De La Satisfacción Laboral.....	28
<b>1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....</b>	<b>29</b>
<b>1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>29</b>
<b>1.6. HIPÓTESIS .....</b>	<b>30</b>
<b>1.7. OBJETIVOS.....</b>	<b>31</b>
1.7.1. Objetivo General .....	31
1.7.2. Objetivos Específicos .....	31
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>32</b>
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	32
2.2. Operacionalización de las variables.....v.ii.i	33



2.3. Población y Muestra.....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.4.1. Técnica: encuesta.....	34
2.4.2. Instrumento: cuestionario.....	34
2.4.3. Validez.....	35
2.4.4. Confiabilidad.....	35
2.4.5. Métodos de análisis de datos.....	35
2.5. Aspectos éticos.....	36
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>38</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>65</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>69</b>
<b>VIII. REFERENCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>IX. ANEXOS.....</b>	<b>76</b>

## RESUMEN

La presente investigación se basó en determinar si existe relación entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018, específicamente para saber si existe o no relación entre ambas variables, la fundamentación teórica que se usó para el clima organizacional se basó solo en las dimensiones de Autonomía, Cooperación y apoyo, Reconocimiento, organización y estructura, innovación, Transparencia y equidad, Motivación, Liderazgo, las cuales desarrolladas por los autores Martínez y Hernández (2011), y en cuanto a la satisfacción laboral las dimensiones estudiadas son sentimientos, emociones y actitudes, según Chiavenato (2011).

Además, el desarrollo del proyecto se realizó en el año 2018, en el distrito de Nuevo Chimbote, es una investigación de tipo correlacional, de un diseño no experimenta, la población fue de 137 colaboradores por lo que es una población pequeña por ende será una población muestral, es decir, se considera a los 137 trabajadores como muestra, y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue la técnica de la encuesta.

De acuerdo con los objetivos específicos, se obtuvo que el 31% revelan que el clima organizacional está considerado en su mayoría como Regular, un 12% como muy bajo. Así mismo en cuanto a las dimensiones del clima organizacional, según los resultados en su mayoría fueron consideradas como regular, la dimensión autonomía con un 28%, cooperación con un 37%, organización y estructura con un 31%, transparencia y equidad con un 27%, por último, la dimensión liderazgo con un 44%. En contraste un 26% revela que la satisfacción laboral está considerada en su mayoría como Muy Bueno, el 17% como bajo y un 19% lo considera como regular. Así mismo en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, la dimensión con resultados a favor fue la dimensión emociones, la cual está considerada en su mayoría como muy bueno con un 32.8 %. Por otro lado, la dimensión de sentimiento y actitudes están consideradas en su mayoría como regular

Finalmente, se obtuvo a través de la prueba de Chi cuadrado, el nivel de significancia 0.004; ( $p \leq 0.05$ ), así se concluyó que existe relación significativa entre las variables de estudio, que son clima organizacional y satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional y Satisfacción laboral

## ABSTRACT

The present investigation was based on determining if there is a relationship between the variables Organizational climate and Work satisfaction of the employees of the company Promart Nuevo Chimbote 2018, specifically to know if there is a relationship between both variables, the theoretical foundation used for the climate organizational was based only on the dimensions of autonomy, cooperation and support, recognition, organization and structure, innovation, transparency and equity, motivation, leadership, which developed by the authors Martínez and Hernández (2011), and in terms of job satisfaction The dimensions studied are feelings, emotions and attitudes, according to Chiavenato (2011).

In addition, the development of the project was carried out in 2018, in the district of Nuevo Chimbote, it is a correlational type research, a design does not experiment, the population was 137 collaborators so it is a small population therefore it will be a sample population, that is, the 137 workers are considered as a sample, and the instrument that was used for the data collection was the survey technique.

According to the specific objectives, it was obtained that 31% reveal that the organizational climate is considered mostly as Regular, 12% as very low. Likewise in terms of organizational climate dimensions, according to the results, most were considered as regular, the autonomy dimension with 28%, cooperation with 37%, organization and structure with 31%, transparency and fairness with a 27 %, finally, the leadership dimension with 44%. In contrast, 26% reveal that job satisfaction is considered mostly as Very Good, 17% as low and 19% as regular. As for the dimensions of job satisfaction, the dimension with results in favor was the emotions dimension, which is considered mostly as very good with 32.8%. On the other hand, the dimension of feeling and attitudes are considered mostly as regular

Finally, the level of significance 0.004 was obtained through the Chi square test; ( $p \leq 0.05$ ), thus it was concluded that there is a significant relationship between the study variables, which are organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA:**

Este estudio se basará en la relación presente del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote – 2018.

El proyecto tiene como objetivo determinar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Promart.

Esta problemática se plantea debido a que en el siglo XXI las organizaciones empresariales se enfrentan a transformaciones debido a la globalización, los avances tecnológicos y la economía del conocimiento; esto con la finalidad de adaptarse a las nuevas exigencias que el sistema plantea.

A nivel internacional, las empresas se enfrentan a una serie de cambios cada vez más rápidos en el ámbito científico, competitivo, económico y tecnológico, influyendo así directamente en las estructuras internas de las organizaciones y en las relaciones con sus colaboradores e incluso se han visto obligados a transformar sus sistemas de gestión.

A pesar de esto; los individuos y específicamente la conducta humana en la organización, particularmente en el mundo empresarial, continúa siendo un tema difícil de solucionar, puesto que muchas veces no toman en cuenta que el ser humano es el activo más valioso e indispensable, de él depende el éxito o el fracaso de las organizaciones; y que para lograr la calidad deseada es necesario el mejoramiento de las condiciones psicológicas y sociales a través de un buen trato, resaltando su importancia en la organización y de esa manera lograr que el colaborador se sienta a gusto con su labor; y no mediante la utilización de más trabajo.

Es por esto que las empresas en todo el mundo están en constante búsqueda de encontrar la manera de mantener y desarrollar ventajas competitivas ofreciendo calidad de vida al activo más importante dentro de las organizaciones que son los colaboradores.

Moreno (2012) Demuestra que un adecuado clima organizacional da como efecto un alto nivel de satisfacción en los trabajadores; expresándose en plena identificación, trabajo en equipo y alta responsabilidad.

De manera que, en el mundo las empresas que practican un Clima Organizacional saludable han logrado obtener un alto crecimiento y desarrollo económico. La mayoría de las organizaciones se

olvidan de ser productivas y quiebran porque no tienen un buen ambiente laboral o porque no permite que se involucren sus trabajadores para llegar a obtener un aporte para la mejoría de la organización.

Muchas de las organizaciones hoy en día se han dado cuenta de lo importante que es contar con un buen clima organizacional y satisfacción laboral de sus trabajadores ya que con ello se lograría la motivación, el compromiso, la productividad, la capacidad y la eficiencia de cada uno de los colaboradores, dando como resultado un mejor desempeño para cumplir con todas las metas, objetivos estratégicos de la empresa y proyectar confiabilidad y estabilidad al exterior de la organización.

A nivel nacional, las empresas en el Perú señalan en distintos estudios que los colaboradores que enfrentan inadecuadas y/o deficientes condiciones de trabajo, bajos sueldos, escasos beneficios, se encuentran en un empleo inestable, o cuentan con poca seguridad y salud, sienten frustración e insatisfacción manifestándose en niveles bajos de desempeño y productividad y en consecuencia, en niveles de calidad inferiores. El nivel de clima organizacional de las empresas y organizaciones en general y la satisfacción laboral del colaborador son indicadores que deben ser prioridad para planear y ejecutar estrategias que permitan restablecer esta situación, ya que muestran una problemática que disminuye la productividad y el desempeño laboral generando así colaboradores desmotivados dentro del equipo de trabajo y la falta de cumplimiento de metas de la organización, debido al inadecuado clima organizacional y la baja satisfacción laboral en las organizaciones.

A nivel local, las empresas de Chimbote no son ajenas a las dificultades que se presentan ante un clima organizacional y satisfacción laboral desfavorable, y también muestran cierto interés para mejorar la calidad y excelencia en sus servicios mediante el talento humano.

La Empresa Promart, que es parte del conglomerado peruano Intercorp, lleva aproximadamente 7 años operando en el mercado, siendo una de las tiendas líderes en el mercado dedicado al mejoramiento del hogar; la empresa cuenta con varias estrategias para poder mejorar su ambiente organizacional, ya que se tiene conocimiento que el entorno laboral es muy cambiante, y las exigencias de cada cliente del año 2011 al 2018 han evolucionado, y eso hace que las empresas tengan que adecuarse al cambio constante, y establecer estrategias y/o ideas constantemente con el fin de restablecerse como empresa para así saber llegar al cliente, ya que con ese cambio veremos reflejado el crecimiento económico y organizacional.

Por eso se hará un estudio para saber cómo está el clima organizacional y así medir la satisfacción laboral de cada colaborador y también saber cómo se siente trabajando en la organización.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **1.2.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:**

Quintero, Africano y Faría (2008) Desarrollaron una tesis llamada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago, Quito - Ecuador”, llegando de esta forma a la conclusión: las compañías pueden llegar a contar con un óptimo desempeño de eficacia, porque debe de trabajar en un óptimo ámbito laboral, donde sean motivados, participativos, y que se identifique con la compañía, es por esto que cada trabajador debe ser considerado como una utilidad primordial en la organización, puesto que de esta forma los trabajadores deben de tener en cuenta cada elección que se llegue a escoger para lograr de esta forma los índices de efectividad y eficacia de productividad.

Hinojosa (2010) Ejecutó una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses., en la Facultad Playa Ancha de Valparaíso - Chile”, concluyendo que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es consecuencia, la satisfacción laboral de los instructores está presente de forma positiva, si el clima organizacional tiene una creación efectiva o correcta.

Rodríguez (2011) Realizó un estudio titulado “Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño en la Universidad de Talca - Chile”, llegando a la conclusión de que la correlación que hay entre el clima organizacional y el agrado laboral, es importante estadísticamente, ya que mostró una relación efectiva y un nivel de organización de 41.3 porcentual, es decir ( $r = 0.413$ ;  $P < 0.05$ ).

Caal (2015), en su tesis de Maestría en administración de recursos humanos titulada satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública, Guatemala, siendo su principal objetivo la insatisfacción, que está asociado al sobrecargo de trabajo o darle asignaciones desafiantes. El tipo de investigación es básico descriptivo correlacional, con diseño de investigación no experimental, teniendo como población 272 empleados administrativos de las 4 dependencias, con muestra obtenida de 159 empleados, en el análisis de clima organizacional y satisfacción laboral, la correlación es de ( $p = 0.841$ ) considerándose muy alta, en otras dimensiones se determinó que cuando los componentes que se encuentran débiles, se relacionan principalmente con la interacción entre individuos y no con la institución; lo cual implica que la institución cumple con sus compromisos con los trabajadores

## **1.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES:**

Alfaro, Girón, Solano y Torres (2012) Ejecutaron una investigación llamada “ Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales, Lima - Perú”, concluyendo que los escenarios de satisfacción laboral reportados por los colaboradores de las tres municipalidades analizadas, tienen la posibilidad de considerarse promedio, puesto que sugiere que hay opciones de optimización. Por esto, en el estudio del nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de todas las tres municipalidades analizadas, no existen diferencias importantes.

Se debe a que las municipalidades presentan marcos recurrentes como: La Municipalidad Distrital posee estructuras organizacionales bien establecidas y equivalentes por ley, teniendo en consideración que la normativa que las actúa y que influye en las relaciones laborales es la misma, además las municipalidades tienen una cercana localidad.

En tanto al impacto de todos los factores en la satisfacción laboral, los colaboradores de las 3 municipalidades pronunciaron el más grande porcentaje de los factores de significación de la labor y el factor de beneficios económicos (de Promedio a Satisfecho), en lo que sugiere que se caracterizan por una aceptable aptitud a su empleo y se encuentran acorde con el salario recibido.

Castillo (2014) Elaboró una investigación titulada “Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en los trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada, Lima - Perú”. Donde se evaluó a cien trabajadores entre los 25 hasta los 40 años, quienes ocupaban diferentes escenarios jerárquicos dentro de la organización, en la localidad de Lima, Perú. Los resultados detallan una relación importante y efectiva para las cambiantes clima organizacional, la motivación intrínseca, y el agrado laboral ( $r(100)$  entre los .40 y 58,  $p < .01$ ). Con todos los datos obtenidos se llegó a la conclusión que existen diferencias estadísticamente importantes entre las variables estudiadas en los distintos grupos jerárquicos.

De la misma manera resaltó que en los resultados que se consiguieron al confrontar los diferentes grupos jerárquicos, se obtuvo que los colaboradores que se encuentran en el grupo de cargo alto presentaron un más alto nivel de motivación intrínseca y están más satisfechos laboralmente respecto a los demás grupos jerárquicos, de la misma manera dijo que en este grupo de cargo alto el clima laboral es distinguido de manera más conveniente, entonces la organización directa entre estas tres variables es consistente.

Además, tuvo en cuenta que el equipo cargo medio muestra una interacción importante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero no con la motivación intrínseca, en tanto, se recomendó a los directivos de la organización que intervengan en este sector programas motivacionales, con el fin de contribuir a los ayudantes a subir la motivación intrínseca y de esta forma logren disfrutar de sus ocupaciones laborales.

Rosas y Acevedo (2015) Hizo un estudio sobre el “Clima Laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en las áreas a cargo de la Gerencia General de la Facultad Privada Antenor Orrego, Lima - Perú” , observando que las cambiantes estudiadas resultan con una apreciación conveniente en las distintas áreas con excepción de la oficina de Contabilidad y Finanzas las cuales muestran un nivel desfavorable con un 32% en el aspecto Ejecución Personal y un 26% en el aspecto Comunicación y Condiciones Laborales, reflejando de esta forma un 32% desfavorable con respecto al Clima Laboral.

La investigación nos muestra que en el área de recursos Humanos los causantes estudiados alcanzan los escenarios calificados como conveniente y muy conveniente con distinción del aspecto de Ejecución Personal que actúa con un nivel medio del 50%.

Vargas (2015) Llevó a cabo una investigación “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque - Perú”. Se determinó: Que la satisfacción laboral se otorga de manera efectiva en el clima organizacional ( $r = 0.452$ ), con un 20.39%, donde sugiere tomar en cuenta otros causantes que influyen el preciso avance de un óptimo clima organizacional de la institución.

### **1.2.3. ANTECEDENTES LOCALES:**

Valera (2016) En su investigación “Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Hipermercados Plaza Veá, Chimbote, 2015 - Perú”, ha propuesto detallar la interacción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral a través de un estudio tipo no experimental, descriptivo y correlacional, aplicándose encuestas como el instrumento de investigación. Por medio de los resultados que se consiguieron, se llegó a la conclusión que existe relación efectiva del 53%, dicho de otro modo, si existe relación entre el Clima Organizacional y el Agrado Laboral en los colaboradores de la empresa estudiada.



Rivera (2016) En su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la compañía Costa Gas S.A.C. Chimbote - Perú”, ejecutó una investigación con el objetivo de determinar el nivel del clima organizacional que posee la compañía, así como comprobar el nivel existente de la satisfacción laboral de los colaboradores en la compañía citada, esta investigación es diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo y correlacional. Acorde con los resultados presentados en la investigación:

El 68% de todos los trabajadores administrativos y operativos de la compañía Costa Gas S.A.C., piensan que el Clima organizacional es regular, es decir, las relaciones laborales son consideradas buenas, además poseen los equipos necesarios y la infraestructura para hacer las tareas correspondientes y poder así realizar sus funciones y responsabilidades.

El 68% de los trabajadores administrativos y operativos de la compañía Costa Gas S.A.C., perciben que la satisfacción laboral es insatisfecha y el 32% perciben que es satisfecha, expresando estar cómodos por el trabajo que realizan y que es sustancial para el avance tanto personal como profesional. Además, hay una relación poco importante entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los empleados de la compañía (coeficiente de correlación de Pearson  $r=0.025$ ). Se podría decir que, al no almacenar una relación importante entre las dos variables, esto crea una independencia de las dos en la compañía, sin embargo, las dos tienen que ser analizadas con los resultados que se consiguieron para evadir inconvenientes o crisis en alguno de ellas y de ese modo crear un mejor clima organizacional y una aceptable satisfacción laboral para la optimización continua en la compañía.

Díaz (2017) Ejecutó una investigación llamada “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de Gerencia de Avance Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote”, de tipo aplicativo, con un nivel de investigación descriptiva-explicativa puesto que considera al fenómeno y a sus elementos, midiendo conceptos y definiendo cambiantes. Además, la investigación fue de tipo no experimental ya que las variables son independientes y carecen de manipulación intencional.

Por esta razón, se llevó a cabo la recolección de datos de manera directa de los colaboradores, y de la realidad donde sucedieron los hechos; concluyendo que entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Gerencia de Avance Urbano de la Municipalidad estudiada si existe una relación.

## **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

### **1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

#### **1.3.1.1. Definiciones del Clima Organizacional:**

Martínez y Hernández (2011) afirman que el clima organizacional constituye la percepción que tienen las personas sobre el ambiente que existe en las organizaciones y está conformado por todos los factores que están vinculados a la calidad de vida. Por esta razón, el clima adquiere valor de realidad.

Baguer (2009) define al clima organizacional como aquel ambiente humano en el cual se llevan a cabo las distintas actividades de los colaboradores en una organización, considera que existe un buen clima en una empresa cuando sus trabajadores se desenvuelven en un entorno favorable y que les permite aportar sus habilidades y conocimientos.

El autor también recalca que cada empresa posee un clima propio y distinto, compuesto por la misión, la visión y todo lo que constituye a la organización; además, señala que las organizaciones tratarán de retener al personal que sintoniza con su cultura, mientras que las personas elegirán a las empresas que se asemejen a su carácter y su forma de ser.

A su vez, compara al clima organizacional con los climas geográficos, extrayendo que dentro del clima de una empresa se pueden observar algunos microclimas que dependerán del estilo de liderazgo que posee y de sus distintos grupos de trabajadores, con la posibilidad de que algunos de estos microclimas sean positivos mientras otros negativos, todos dentro de la misma empresa.

Chiavenato (2009) hace referencia al clima organizacional como aquel ambiente existente con todos los integrantes de una organización, señala que se encuentra relacionado en gran medida al grado que tengan los trabajadores sobre la motivación, y que el clima organizacional indica las características motivacionales que se encuentran en el ambiente organizacional, siendo positivo si éste permite impulsar la elevación de la moral en los trabajadores y la satisfacción de las necesidades personales, siendo negativo si no logran satisfacer estas necesidades.

Además, el autor nos dice que el clima organizacional está conformado por la suma de las características ambientales que los colaboradores perciben y que puedan influenciar en su comportamiento a partir de su experiencia en la organización, es así que el clima organizacional abarca muchos factores del ambiente organizacional que provocan distintas respuestas en la motivación de los trabajadores. Entre los efectos de una motivación elevada o conveniente en el clima organizacional, tenemos la satisfacción, euforia o entusiasmo, optimismo y la receptividad y

calidez, y entre los efectos de una motivación baja sobre el clima, se pueden considerar a la depresión, agresividad, pesimismo y distanciamiento.

Rodríguez, y otros (2011) considera al clima de toda organización como las percepciones de todos los colaboradores acerca del trabajo en equipo y de la empresa como conjunto, el contexto físico y real en que se desarrollan, las relaciones interpersonales, entre otros factores que pueden influenciar en esta percepción.

Robbins (2008) considera que el estudio del clima en las organizaciones aparece desde la visión del enfoque sistémico y gerencial, esto debido a que los integrantes de una organización se encuentran influenciados tanto por las características de organización como por las personales que todos ellos poseen, y que les conduce hacia las percepciones que tienen respecto al ámbito laboral.

Es importante considerar que el clima organizacional siempre varía de una empresa a otra.

El conocimiento y análisis del clima organizacional de una empresa permite la retroalimentación de los procesos que van a determinar los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, hacer cambios planificados y reorganizados con el propósito de mejorar las actitudes y conductas de todos los trabajadores incluso los que conforman la Dirección de la empresa.

Pintado (2011) Se refiere por el clima organizacional al grupo de atributos, de capacidades, o características subjetivamente permanentes de un ámbito o contexto de trabajo preciso que son percibidas, experimentadas o sentidas por la gente que constituyen la empresa, y que influyen sobre su comportamiento para conseguir ser una compañía exitosa y mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo.

Según el autor nos habla de los factores que llegan a influir dentro de una organización ya que en muchos casos esos factores no se llegan a tomar con mucha importancia cuando ahí es donde está la principal causa que está funcionando mal dentro de la organización.

### **1.3.1.2. Orígenes del clima Organizacional**

El concepto de clima organizacional es añadido a la teoría general de la Administración por los aportes de los principales representantes de esta rama de la ciencia, que a partir de sus estudios notaron que la mejor manera de hacer sobresalir una organización es mejorando el comportamiento de los individuos que la conforman, es por esto que ponen énfasis en investigar las distintas

circunstancias y conductas que puedan generarse en una empresa, ya que estas organizaciones están compuestas de personas sensibles a su entorno, al ambiente físico que las rodea y a la buena convivencia con los demás individuos.

Uno de los primeros aportes se llevó a cabo por el exponente del movimiento de las relaciones humanas, Elton Mayo, que hacia 1924 empezó a cuestionarse acerca de los factores o elementos que podrían mejorar el confort productivo dentro de las organizaciones, es por eso centra sus investigaciones en el “Wester Electric Co”, logrando investigar por alrededor de una década el accionar de los empleados frente a ocasiones regularmente particulares.

Chiavenato (2006) indica que estas investigaciones dan a conocer una secuencia de cambiantes psicológicas, las cuales podrían tener repercusión con diferente intensidad en la situación emocional de cada uno de los individuos y en la expectativa de los resultados a nivel de toda la empresa como la razón, el agrado, desilusión y el liderazgo, factores que fueron ignoradas por la gestión científica de Taylor y Fayol.

En tanto que la definición del concepto de clima laboral, aunque sin constancia alguna, se le asigna a Kurt Lewin Et Al (1939), quien fijaría su atención en la gente y el ámbito con sus distintos elementos para hacer mejor la comprensión de la conducta humana en las organizaciones.

Según Chiavenato (2007) la escuela del comportamiento conductista fue la siguiente en ingresar el concepto de clima laboral; esta escuela contribuye con la teoría de la razón humana de Maslow y Herzberg, aportando con los 2 clasificadores del estilo de gerencia, que son las teorías X y Y de McGregor y los 4 sistemas administrativos de Likert.

En tanto que Schermerhorn, Hunt y Osborn, (2008) indican que las empresas son sistemas sociales con una persistente relación entre si y su entorno, por medio la teoría de los Sistemas de la Administración.

### **1.3.1.3. Medidas del Clima Organizacional:**

Las medidas del clima organizacional se dan con los siguientes pasos a mencionar:

a) M. Múltiple de los atributos organizacionales.

b) M. Perspectiva de los atributos individuales: En esta medida, la percepción del clima laboral se inclina hacia las actitudes, los valores y las opiniones individuales de los colaboradores, y se considera el grado de satisfacción del cliente que es muy importante.

c) M. Perspectiva de los atributos organizacionales: El clima bajo esta medida es definido como una serie de características, las cuales:

- Son percibidas a propósito de una organización

- Podrían ser deducidas de acuerdo al accionar de la organización (consciente o inconscientemente) con los trabajadores y la sociedad.

Teniendo en cuenta que mediante la evaluación de estas percepciones (percepciones del clima humano o psicológico o clima organizacional) es la interacción de las propias características de la organización y del rendimiento que tiene sus colaboradores.

Los cuestionarios son considerados los instrumentos de medida más utilizados debido a su naturaleza multidimensional y perspectiva del clima.

A manera de conclusión, se puede decir que bajo esta definición las 3 variables más relevantes son:

- Aquellas variables del medio, tales como: Estructura de la empresa, el tamaño y la administración de todos los recursos humanos que son externos al trabajador.

- Las variables individuales, son: Las motivaciones, actitudes y aptitudes del trabajador.

- Las variables resultantes, encontramos: la productividad y la satisfacción, relacionadas con las variables del medio y las variables personales.

### **1.3.1.4. Importancia del Clima Organizacional**

Martín (2000) afirma que desde una perspectiva de una empresa que analiza su contexto y sus procesos, el clima laboral adquiere gran importancia por su repercusión tanto en los procesos como en los resultados, lo cual eleva el nivel de organización y la calidad del propio sistema.

Brunet (2011) afirma que la perspectiva, es un aspecto dependiente de las actitudes, como de los valores y las creencias que cada trabajador posee debido a los cambios que se transforman en elementos fundamentales del clima organizacional, ya que permite la retroalimentación de aquellos procesos que van a determinar los comportamientos organizacionales y, de esa manera influenciar de manera positiva para las actitudes y conductas de los colaboradores.

En este sentido, el clima organizacional es de gran importancia principalmente por permitir la posibilidad de analizar y elaborar un diagnóstico debido a 3 razones:

a) Permite analizar los motivos de los conflictos, insatisfacción, estrés y cualquier factor que pueda generar actitudes negativas en la organización.

b) Promover el cambio que llegue a indicar el administrador de los fundamentos específicos donde debe dar sus intervenciones y así poder ver los cambios que se da en la organización.

c) Continuar el avance de la empresa y evitar los conflictos que surgen. De este modo, el gerente verá como ejercer o llevar control sobre la determinación del clima hasta lograr que administre su organización de la forma más eficaz.

Además, Pintado (2011) señala cuáles son los procesos que se debe tener para hacer una retroalimentación y así poder entender las conductas y comportamiento dentro de la organización, considerando que un buen o mal clima organizacional, originará consecuencias positivas o negativas en la empresa.

Teniendo como consecuencias positivas: logro de metas y objetivos, afiliación, poder, alta productividad, baja rotación, alto nivel de satisfacción, facilidad para la creatividad, innovación, proactividad y adaptación.

Y respecto a los efectos negativos, serían: alta rotación del personal, ausentismo, inadaptación, poca creatividad, dificultades para la innovación, falta de responsabilidad, baja productividad, indisciplina, auto conflicto, sabotajes, huelgas, parasitismo, conformismo y frustraciones.

El autor da a conocer cuáles serían las consecuencias si es que lleva un mal control respecto a ese factor determinante en la organización si es que no hay una buena relación con los jefes y trabajadores de la empresa para poder entrar en confianza con ellos y evitar factor negativo que influye mucho a

la eficiencia de cada uno de ellos, así poder tener una buena satisfacción en el trabajo exista un buen clima organizacional.

#### **1.3.1.5. Características del Clima Organizacional**

Pintado (2011) menciona en su libro las características que posee el clima organizacional:

- a) Considera que el clima laboral es un conjunto de aspectos estrechamente relacionados con el ambiente laboral.
- b) Genera un impacto fuerte respecto a las conductas de los trabajadores de la organización, pudiendo dificultar la conducción organizacional si éste tuviera un resultado negativo.
- c) Puede llegar a afectar el nivel de compromiso y de la identificación en los integrantes de la organización.
- d) El clima organizacional está influenciado por las actitudes y los comportamientos de los trabajadores de la organización.
- e) También estarán afectadas las variables estructurales de la organización, tal como: Las políticas, el estilo de dirección, planes de gestión, los sistemas de contratación y despido.
- f) Algunos aspectos podrían indicarnos un mal clima laboral en las organizaciones, tenemos: Ausentismo y la rotación excesiva del personal, la complacencia y la falta de control de los trabajadores, la incapacidad e inoperancia para cohesionar dirigir y conducir por parte de la gerencia y jefaturas, así como las tardanzas e inasistencias de los colaboradores en general, la desmotivación, el abandono personal, falta de respeto a las normas, a la empresa y entre compañeros, la falta de preparación, de planificación y estructuración dinámica de las actividades, y los conflictos y autoconflictos.

#### **1.3.1.6. Las Dimensiones del Clima Organizacional:**

Las dimensiones del clima organizacional incluyen a aquellos factores o parámetros que nos ayudarán a diagnosticar de la manera más eficiente el clima de una organización; a pesar de que cada empresa tiene sus propias características, algunos parámetros son aplicables a cualquier tipo de organización ya que se ha comprobado la certeza de los mismos.

Brunet (2011) considera que va a ser mejor la aptitud para delimitar de forma global y real el clima organizacional, en la medida en que el cuestionario integre más características o preguntas que estén

relacionadas con las dimensiones precedentes, agrega que lo considerable es que estas dimensiones permitan marcar lo más exactamente la imagen del clima de una organización.

Es así que Martínez y Hernández (2011) considera las ocho proposiciones de dimensiones de clima organizacionales aportadas por los entendidos: Litwing y Stringer (1968), Koys y DeCottis (1991), Moos (1974), Campbell (1970), Pritchard y Karasick (1973) y Likert (1976).

Estas 8 dimensiones primordiales son reconocidas ya que el autor realiza sus proposiciones tras utilizar diferentes tipos de exámenes estadísticos en todos sus estudios.

Tenemos las principales dimensiones que propuso:

**a) AUTONOMÍA:** Que se refiere al poder de decisión, responsabilidad e independencia que posee una persona, se da cuando los integrantes de la organización pueden tomar sus decisiones y dar soluciones a los problemas sin consultar cada paso a sus superiores.

**b) COOPERACIÓN Y APOYO:** Cuando uno de los miembros de la organización percibe que existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo para un buen desarrollo dentro de la organización, refiriéndose también a los medios en que el trabajador percibe y adquiere estímulos de sus superiores y sus compañeros.

**c) RECONOCIMIENTO:** Es una de las fuentes de motivación más importantes en una empresa, a través del reconocimiento un trabajador sentirá que su labor está siendo retribuido, permitirá sentirse a gusto con su trabajo, y por extensión con su vida, y estará motivado a seguir contribuyendo con la organización.

**d) ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA:** Se percibe en cada miembro de la organización y en los resultados de la empresa como equipo, en los procedimientos de trabajo cuando están correctamente elaborados y coordinados, cuando son muy claros y eficientes, y no tienen demasiadas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.



e) **INNOVACIÓN:** Cuando existe predisposición para crear nuevas ideas y expresarlas, facilidad para realizar la retroalimentación en los métodos y procedimientos en general, y para adaptarse a los cambios, aceptando así los riesgos que puedan encontrarse a futuro.

f) **TRANSPARENCIA Y EQUIDAD:** Hablamos de estas dimensiones cuando las prácticas y las políticas de la empresa están muy claras, son equitativas y no son arbitrarias, sobre todo respecto a la valoración del desempeño de los trabajadores y las oportunidades de promoción.

g) **MOTIVACIÓN:** Se cumple cuando la empresa hace énfasis y motiva hacia el buen desempeño y una producción destacada, originando así implicación y compromiso por parte de los trabajadores con la actividad que realizan.

Acedo (2011) señala en su libro, que la motivación es un cúmulo de fuerzas que impulsan a las personas a trabajar por alcanzar sus objetivos, también indica que este estado emocional debe estar constituido por la estimulación, persistencia, orientación, fortaleza y logro personal para alcanzar y mantener la motivación en los colaboradores.

h) **LIDERAZGO:** Se establece cuando todos los integrantes de la empresa perciben que la dirección lleva una buena toma de decisiones y reconocen el ejemplo en el comportamiento de sus líderes con el resto de los empleados.

## **1.3.2. SATISFACCIÓN LABORAL**

### **1.3.2.1. Definición de la Satisfacción Laboral**

Pintado (2011) Se refiere a la satisfacción laboral como la actitud del colaborador frente a su propio empleo, afirma que esa actitud está basada en las emociones, creencias, sentimientos y valores. También, define a la satisfacción laboral como el grado en el cual un colaborador se siente identificado con una organización o empresa en particular y con sus objetivos, y desea permanecer en ella como uno de sus miembros. Además, el autor señala que el sistema de salario, incentivos, compensaciones, las gratificaciones y las políticas de ascensos deben ser justos y equitativos, no ambiguos y deben estar acorde a las expectativas, ya que la satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y el desempeño de los colaboradores.

En tanto, Cuadra y Veloso (2003) afirman que la satisfacción laboral es una actitud, y que si bien se difunden diversas definiciones sobre la satisfacción laboral, la mayoría de estas ponen énfasis en el componente afectivo de las actitudes, esto hace referencia a las emociones y/o sentimientos que, suscita el objetivo actitudinal, sin considerar los elementos cognitivos, como las creencias sobre las características positivas o negativas del objeto actitudinal, y conductuales.

Hulin y Judge (2003) nos dicen que en los últimos años se ha propuesto una redefinición que estudia tal actitud de una manera más compleja, es decir teniendo en cuenta el acompañante cognitivo, ya sería lógico considerar que la satisfacción laboral depende de lo que los trabajadores sienten y piensan con respecto a su empleo. A partir de esta perspectiva, se conceptualiza a la satisfacción laboral como un estado interno que nace de la evaluación efectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, y que es expreso pudiendo ser de manera favorable o desfavorable.

Según Pintado (2011) la satisfacción laboral se puede definir como el nivel en el cual un trabajador se siente identificado con la empresa o en ella, como con las metas, misiones u objetivos. Además, las compensaciones, gratificaciones, los sistemas de salarios, incentivos, y reglas de ascensos tienen que ser justos, no deben ser ambiguos, y deben estar en relación a sus expectativas.

De esta forma Locke (citado en Lutans, 2008, p.141) brinda una definición integral de la satisfacción laboral, como una condición que tiene dentro reacciones cognitivas, afectivas y evaluativas que se determinan como un estado emocional interesante o positivo que aparece de la evaluación del trabajo o la vivencia laboral de un individuo.

De la misma forma, los autores Robbins y Judge (2009) señalan a la satisfacción laboral como aquel sentimiento positivo respecto al trabajo que un individuo realiza y que resulta de una evaluación de sus características.

Mientras que, Loitegui (1990) define a la satisfacción laboral como un constructo pluridimensional que va a depender tanto de las características individuales del trabajador como las características y especificidades propias del trabajo o actividad que realiza en una organización. Por otro lado, el autor afirma que la satisfacción en la organización está conformada por un conjunto de satisfacciones específicas o aspectos parciales que precisan la satisfacción general. Se entiende que la satisfacción

laboral es una reacción afectiva general del individuo en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral. Además, este concepto implica un modelo compensatorio, es decir, que un nivel elevado de satisfacción en un aspecto específico puede compensar, e incluso suplir carencias o deficiencias que en otras facetas laborales podrían generarse.

Werther y Davis (2000) afirman que la satisfacción laboral es un estado emocional placentero como resultado de la experiencia misma del trabajo y que tal estado se alcanza cuando se satisfacen ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.

La satisfacción laboral es reconocida como una actitud frente a las experiencias laborales. De allí que Morris y Venkatesh (2010) la definen como la favorabilidad o la des favorabilidad con la que los colaboradores evalúan su trabajo, y que además esta evaluación generalmente se lleva a cabo a través de escalas que implican aspectos como: supervisión, promoción y salarios.

Robbins y Coulter (2010) definen a la satisfacción laboral como la actitud general de un individuo hacia su actividad laboral o trabajo, y explican que en consecuencia, cuando el nivel de satisfacción laboral es alto, entonces la actitud del individuo es positiva hacia su empleo; mientras que cuando el nivel de satisfacción laboral es bajo, la actitud del individuo hacia su empleo es negativa.

### **1.3.2.2. Fuentes de satisfacción Laboral**

Boada y Tous (1993) definen a la satisfacción laboral como un aspecto que establece el nivel de confort que un sujeto experimenta en su trabajo.

Arbaiza (2010) relata que la satisfacción laboral en un trabajador vendría a ser aquel sentimiento que refleja las reacciones hacia las tareas y funcionalidades que el empleado ejecuta en un centro laboral. Y recalca que existen distintos causantes que podrían influenciar para que un colaborador se sienta satisfecho o no en su puesto de trabajo.

Mientras que Luthans (2008) sostiene que hay varios factores que influyen en la satisfacción laboral, tales como:

- a) El trabajo mismo.
- b) El pago.
- c) Oportunidades de promoción
- d) Supervisión
- e) Grupo de trabajo
- f) Condiciones de trabajo

### **1.3.2.3. Dimensiones de Satisfacción laboral:**

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral, Chiavenato (2011) afirma que en la satisfacción se puede medir o estudiar a través de diversos factores a cada trabajador, además estos conceptos ayudarán en gran medida a mejorar el desarrollo laboral, entre los factores o dimensiones que se pueden medir de cada trabajador.

Tenemos:

**a) Sentimientos:** Se entiende por aquella expresión que transmite cada colaborador sobre una situación concreta, sobre el resultado que obtiene según su desempeño y sus logros y si alcanza el propósito u objetivo que se propuso en un tiempo definido.

**b) Emociones:** Es la aptitud de observarse uno mismo y auto-conocerse, detectar nuestra propia forma de expresar nuestras emociones y además tener la capacidad de observar las de los otros, consiste en un proceso muy complejo que se llama mentalización, que radica en reconocer las razones, las motivaciones para los propios actos, y en sentir empatía por los otros.

**c) Actitudes:** Son hábitos que exponemos de forma efectiva y que conseguimos hallar cuando uno se lo ofrece y goza bastante más de la vida. Lo mismo pasa en el trabajo o en la compañía, al combatir todos los días de forma efectiva los inconvenientes que se nos muestran para conseguir resultados positivos.

### **1.3.2.4. Factores Determinantes De La Satisfacción Laboral**

Todas estas dimensiones tienen dentro contenidos del ya que tienen la posibilidad de perjudicar el agrado del empleado en el trabajo.

Kinicki y Kreitner (2003) recomiendan tener en cuenta que los desafíos deben ser moderados, puesto que un reto bastante grande crearía desilusión y experiencias de fracaso en el colaborador reduciendo su agrado laboral, para evitar estos casos con niveles bajos de Satisfacción en el trabajo los autores recomiendan lo siguiente:

- a) **Sistema de recompensas justas:** Hace referencia a las reglas de ascensos y al sistema de salarios y que tiene cada empresa, que los colaboradores perciben como justo para que se sientan satisfechos con ellos mismos y su desarrollo llevado a cabo en la organización, no se facilita ambigüedades y debe de estar en relación a las expectativas de cada sujeto. Es la percepción de justicia que influye en la comparación popular, se va a ver las solicitudes del trabajo en sí y las capacidades del sujeto con los estándares del sueldo de la organización.
- b) **Satisfacción del salario:** Esta dimensión incluye a los incentivos, salarios y gratificaciones o compensaciones que los trabajadores reciben en lugar de su tarea.
- c) **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** Aquí se concluye que un convenio entre ocupación y personalidad que otorga como resultado una aceptable satisfacción, puesto que la gente poseería talentos correctos y capacidades para realizar las solicitudes de susempleos.

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018?

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La satisfacción laboral en la actualidad es un tema de gran importancia, porque, enlaza a las actitudes, la relación con el comportamiento y los resultados en el desempeño laboral.

Existe mucho consenso sobre la satisfacción laboral como un fenómeno psicosocial, ya que está relacionada a un grupo de actitudes que poseen una consideración decisiva de las personas en el accionar y los resultados tanto individuales como colectivos.

Como justificación práctica, la presente investigación se justificará porque es un tema interesante e importante para todas las empresas a la vez servirá para poder averiguar si existe alguna transcendencia en la empresa, es decir que, si llega afectar la satisfacción y desempeño de los trabajadores, esto permitirá que la Empresa Promart logre un mejoramiento en la satisfacción de los

trabajadores para un mejor desempeño en la calidad de los productos y así por ende aumentar sus ventas.

De lo previo se entiende la importancia que las empresas ofrezcan al ser humano ejecutar acciones consecuentes que obtengan porque ayudará a mejorar el clima organización y la satisfacción laboral, por medio de sistemas de beneficios y remuneración, no obstante, el hombre vive en una comunidad y emite beneficios que puedan o no brindar satisfacción y a la larga influyen relevantemente.

Como justificación Social esta investigación quiere dar a conocer los factores que influyen positivamente o negativamente en los trabajadores, para lograr llegar a una buena satisfacción laboral y su acontecimiento en el desempeño de las personas dentro de las compañías.

Asimismo, permitirá resolver los problemas que presenta en la organización como el desempeño de cada trabajador, beneficiando a la organización, ya que esta investigación ayudará mucho a conocer las fallas y modificarlas de manera efectiva, y a su vez saber cómo sacar un buen desempeño de cada trabajador y así poder tener una buena satisfacción del personal.

Para finalizar esta investigación se justifica como metodológica ya que servirá como base para futuras generaciones de universitarios y desarrollará un aporte definiendo clima organizacional y la satisfacción laboral, que ayudará a las organizaciones a saber de manera adecuada como sacar un buen desempeño de cada trabajador y así poder tener una buena satisfacción del personal.

## **1.6. HIPÓTESIS**

En la presente investigación, se realizó un estudio correlacional.

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) sostienen que un estudio correlacional es aquel que mide la relación entre dos o más variables, es decir, que tiene como objetivo medir y comprobar la relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular.

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral según los colaboradores en la Empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.
- Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.
- Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.

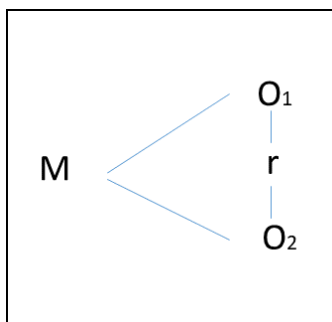
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Este diseño de estudio es el No experimental – Transversal, porque se recopilarán datos en un tiempo único; según Hernández (2014) el objetivo de este tipo de estudio es describir las variables e investigar la relación en un momento dado; evaluar y analizar los estudios de los procesos de la organización

Según Hernández (2014) El nivel de estudio es Correlacional porque mide la relación entre dos o más variables, es decir, que tiene como propósito comprobar y medir el nivel que hay entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en especial.

Esquema:



Donde:

M: Muestra

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Relación

### 2.2. Variables, Operacionalización:

#### 2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional

#### 2.2.2 Variable 2: Satisfacción Laboral



## 2.2. Operacionalización de las variables:

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica Instrumental	Escala de medición
Clima organizacional	El clima organizacional constituye la percepción que tienen las personas sobre el ambiente que existe en las organizaciones y está conformado por todos los factores que están vinculados a la calidad de vida. (Martínez y Hernández, 2011)	Es el proceso de los aspectos y reglamentos de una organización, se evaluara mediante encuesta a cada trabajador.	Autonomía	Responsabilidad	Encuesta	Ordinal
				Poder de decisión		
			Cooperación y apoyo	Trabajo en equipo		
				Respaldo		
			Reconocimiento	Recompensas Económicas		
				Incentivos		
			Organización y estructura	Planificación		
			Innovación	Adaptación a los cambios		
				Retroalimentación		
			Transparencia y equidad	Valores		
Reglamentos						
Motivación	Identificación					
	Compromiso					
Liderazgo	Toma de decisiones					
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las emociones, creencias sentimientos y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Pintado (2011)	Es la evaluación que se realizara a cada trabajador frente a su propio trabajo y está basada en sus emociones, actitudes y sentimientos que cada trabajador muestra en su trabajo.	Emociones	Autoestima	Encuesta	Ordinal
				Empatía		
			Actitudes	Manejo de conflictos		
			Sentimientos	Reconocimientos		
Ascensos						

Fuente: Elaboración Propia

## **2.3. Población y Muestra**

### **2.3.1. Población:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que la población es el conjunto de personas cuyas características se pretende conocer o estudiar en la investigación científica, además señalan que estas características deben ser observables y que se puedan analizar mediante un estudio.

La población de esta investigación está conformada por los 137 colaboradores de la Empresa Promart en Nuevo Chimbote, 2018.

### **2.3.2. Muestra:**

Debido al tamaño de la población, la muestra de esta investigación está conformada por los 137 colaboradores de la Empresa Promart – Nuevo Chimbote, 2018, para la cual se aplicará el instrumento de recolección de datos (cuestionario)

**Criterio de Inclusión:** Colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote

**Muestreo:** Probabilístico

**Unidad de análisis:** Colaboradores de la empresa Promart de Nuevo Chimbote

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

### **2.4.1. Técnica: encuesta**

Trespalacios, Vázquez y Bello (2005) señalan que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que buscan identificar a priori las preguntas a realizar, los individuos seleccionados como muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recopilar la información que se vaya obteniendo.

### **2.4.2. Instrumento: cuestionario**

De Barrera (2000) señala que los instrumentos de recolección de datos en una investigación científica constituyen las vías mediante la cual es posible aplicar una determinada técnica de recolección de información.

Para esta investigación se utilizará el cuestionario como instrumento, el cual según Pérez (2011) ayudará a la captación de los resultados de cada individuo, permitirá evaluar el clima donde los colaboradores se desarrollan y analizar la comunicación, motivación, confianza y la participación dentro de la organización. De este modo, se podrá validar el instrumento de recolección de datos con una confiabilidad esperada de 100%, y así poder señalar si los datos y el cuestionario son reales.

#### **2.4.3. Validez:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) aducen que la validez de un instrumento es el grado en que este mide realmente a la variable en investigación.

Para poder certificar y corroborar el instrumento de medición se hizo una prueba a juicio de expertos, que radica en hacer un análisis y evaluación del instrumento a emplear, por dos especialistas en la línea de investigación de marketing, y por un especialista en metodología de la investigación.

#### **2.4.4. Confiabilidad:**

Hernández (2010) hace referencia a la confiabilidad como el grado de precisión o el grado de exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto de estudio proporciona iguales resultados.

Para ello se utiliza la prueba Alfa de Cronbach, considerado por Hernández (2010), como el método mediante el cual el cuestionario es sometido a evaluaciones estadísticas para analizar la consistencia interna de los resultados.

#### **2.4.5. Métodos de análisis de datos:**

Para demostrar la hipótesis, el método de análisis es la prueba de Chi cuadrado. Según Quevedo (2011) nos dice que Chi cuadrado tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, y que sirve para poner a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias. Por lo tanto, en términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

Para el procedimiento de datos se elaborará una base de datos de las respuestas obtenidas y a partir de esa base se realizará el proceso de análisis y presentación de los resultados. Para lograrlo se utilizó un software especializado para el procedimiento de los datos, los programas estadísticos usados son: Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) y Microsoft office Excel 2010.

Los métodos de análisis de datos para la presente investigación se enmarcan en el método de análisis cuantitativo:

- **Estadística Inferencial:** Basándose en la aplicación de la prueba de hipótesis Chi cuadrado el cual nos ayuda a comprobar el efecto de las variables a través de los resultados de la encuesta.

- **Tablas de frecuencia:** Se mostrará la información de forma tabulada detallada y ordenada, permitiendo un análisis rápido y objetivo

### **2.5. Aspectos éticos:**

Esta investigación estará basada con mucha confiabilidad en lo que respecta al compromiso y realismo en cada resultado que será demostrado y previamente citado en este proyecto. La investigación tendrá aportes literarios en el desarrollo del marco teórico con distintos autores, mediante la citación de los mismos, de quienes se tomó sus expresiones durante la realización de esta investigación.

Por último, se guardará total discreción sobre la identidad de cada encuestador, manteniéndolos como anonimato, quienes aportaron su apoyo de manera voluntaria en el desarrollo de la encuesta, este proyecto ayudara mucho a los trabajadores y a la organización dando así como un plan de mejora para solucionar sus problemas y dar solución a ellas.

# **III. RESULTADOS**

### III. RESULTADOS

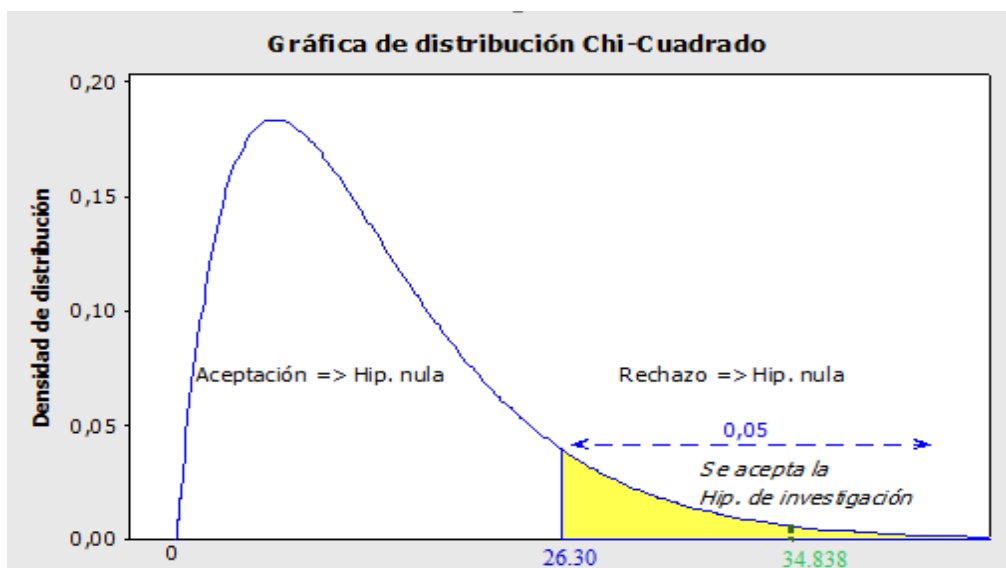
**Objetivo general:** Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral según los colaboradores en la Empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.

**Tabla 1**

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson		
Clima organizacional		
	Chi-cuadrado	34,838
Satisfacción	gl	16
	Sig.	,004 <sup>*,b</sup>

\*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel .05.

**Figura N° 1**



#### **Interpretación:**

Podemos observar en la tabla 1 que el coeficiente de correlación es de 34.838 lo que nos indica una correlación positiva. Con respecto al valor de significancia que se obtuvo es de 0.004 y a su vez menor a 0.05, nos permite comprobar la relación de ambas variables, es decir se comprueba la hipótesis de la investigación (H1), pues se demuestra que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote.

**Objetivo Especifico N°1:** Identificar el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.

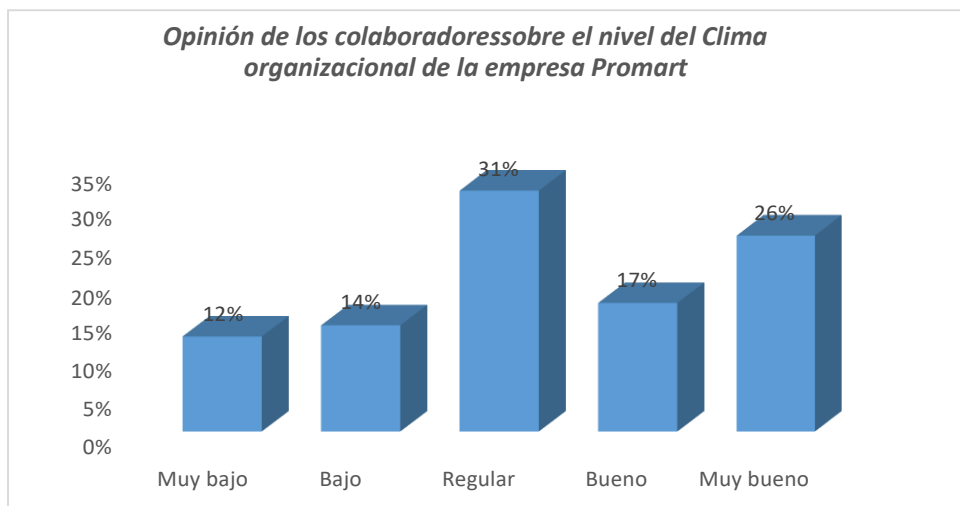
**Tabla N°2:**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel del Clima organizacional de la empresa Promart*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	17	12%
Bajo	19	14%
Regular	43	31%
Bueno	23	17%
Muy bueno	35	26%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados a los colaboradores de la empresa Promart en el año 2018.

**Figura N°2:** *Opinión de los colaboradores sobre el nivel del Clima organizacional de la empresa Promart*



Fuente: Tabla 2

**Interpretación:**

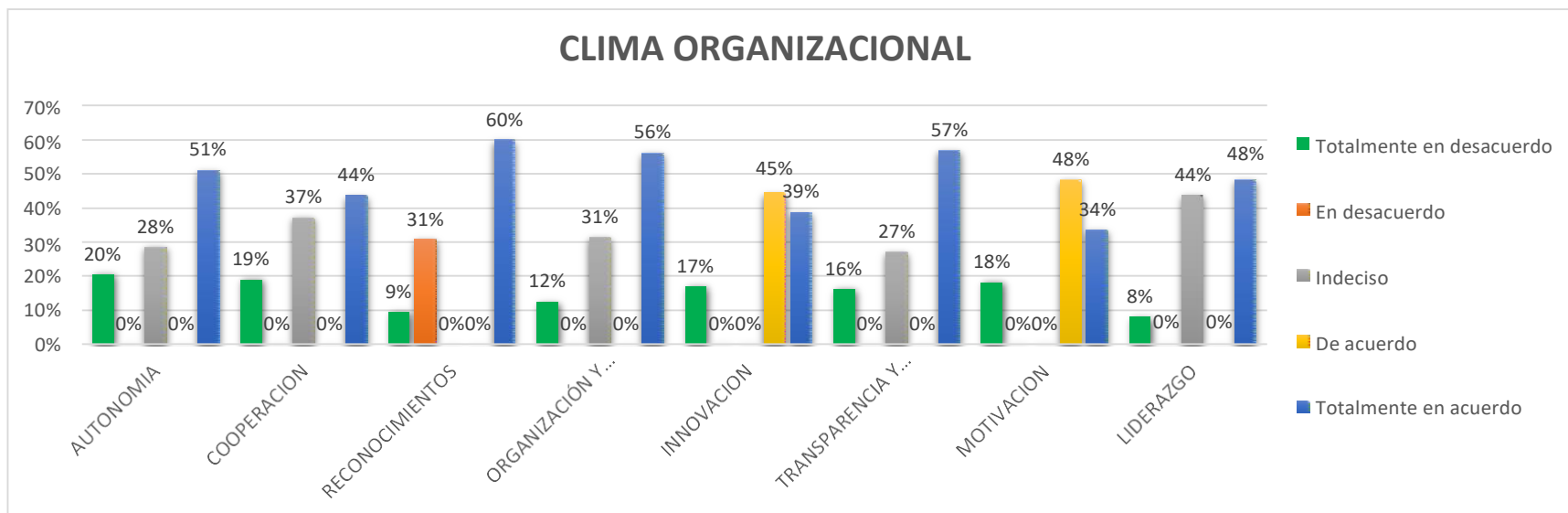
En tabla N°2 se observa que el 12% de los colaboradores de Promart indican que existe un nivel muy bajo del clima organizacional, en contraste con el 31% de ellos que opinan que existe un clima organización regular en la empresa Promart Nuevo Chimbote.

**Tabla N°3:** Opinión sobre las dimensiones del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Promart

OPINIÓN	ENCUESTADOS	AUTONOMIA	COOPERACION	RECONOCIMIENTOS	ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA	INNOVACION	TRANSPARENCIA Y EQUIDAD	MOTIVACION	LIDERAZGO
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	17	20%	19%	9%	12%	17%	16%	18%	8%
<b>En desacuerdo</b>	19	0%	0%	31%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Indeciso</b>	43	28%	37%	0%	31%	0%	27%	0%	44%
<b>De acuerdo</b>	23	0%	0%	0%	0%	45%	0%	48%	0%
<b>Totalmente en acuerdo</b>	35	51%	44%	60%	56%	39%	57%	34%	48%
<b>TOTAL</b>		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Opinión de los Trabajadores encuestados sobre el clima organizacional que se realiza en Promart

**Figura N°3:** Opinión sobre las dimensiones del clima organizacional de los colaboradores de la empresa Promart



Fuente: Tabla N°3



**Interpretación:**

En la tabla N°3 se muestra que el 51% de los colaboradores de la empresa Promart opinan que dentro de su centro laboral se encuentran totalmente en acuerdo con la dimensión Autonomía, como también el 20% que opinan que están en totalmente en desacuerdo. Con respecto a la dimensión de Cooperación el 44% de colaboradores opinan que están totalmente en acuerdo respecto a esta dimensión, en contraste con el 19% de colaboradores opinan que están en totalmente en desacuerdo. Por otro lado, en la dimensión de Reconocimiento el 60% de colaboradores de la empresa Promart manifiesta que se encuentran totalmente en acuerdo, mientras que el 9% se encuentra totalmente en desacuerdo; en tanto en la dimensión de organización y estructura el 56% manifestó estar totalmente en acuerdo, mientras que el 12% se mostró totalmente en desacuerdo, Respecto a la dimensión de innovación el 45% opinan estar en acuerdo a diferencia del 17% que se encuentra totalmente en desacuerdo. De acuerdo con la dimensión transparencia y equidad el 57% de los colaboradores opinaron estar totalmente en acuerdo, mientras que el 16% mostraron estar en totalmente en desacuerdo, En cuanto a la dimensión motivación el 48% opinaron estar en de acuerdo, en contraste con un 18% que opinaron estar totalmente en desacuerdo. Por ultimo en la dimensión liderazgo el 48% opinaron estar totalmente en acuerdo, a diferencia de un 8% que mostraron estar en totalmente en desacuerdo.

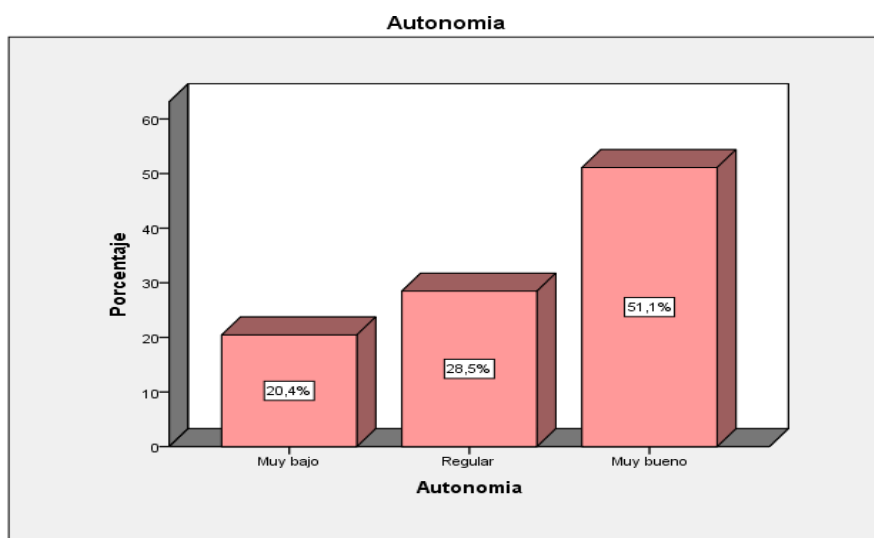
**Tabla N°4:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Autonomía.*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	28	20.4%
Bajo	0	0%
Regular	39	28.5%
Bueno	0	0%
Muy bueno	70	51.1%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre las responsabilidades y el poder de decisión que se realiza en Promart.*

**Figura N°4: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Autonomía.**



Fuente: Tabla N°4

**Interpretación:**

Del total de los encuestados (137), el 51.1% (70) respondieron que las responsabilidades y el poder de decisión se encuentran en el nivel muy bueno, mientras que el 20.4% (28) respondieron que se encuentra en un nivel muy bajo.

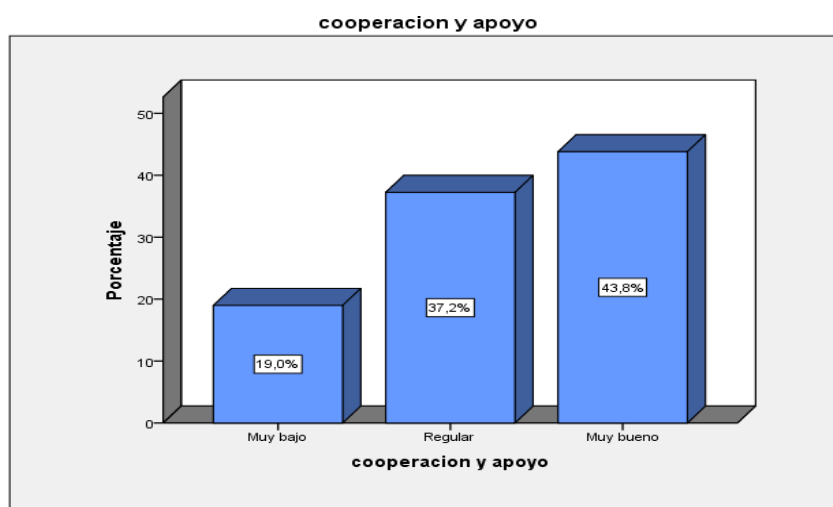
**Tabla N°5:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Cooperación y Apoyo*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	26	19%
Bajo	0	0%
Regular	51	37.2%
Bueno	0	0%
Muy bueno	60	43.8%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre trabajo en equipo y respaldo que se realiza en Promart.*

**Figura N° 5: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Cooperación y Apoyo**



Fuente: Tabla N° 5

**Interpretación:**

El 19 % de los colaboradores de Promart indican que existe un nivel muy bajo acerca de trabajo en equipo y respaldo, a diferencia de un 43.8% de ellos que opinan que existe un nivel muy bueno.

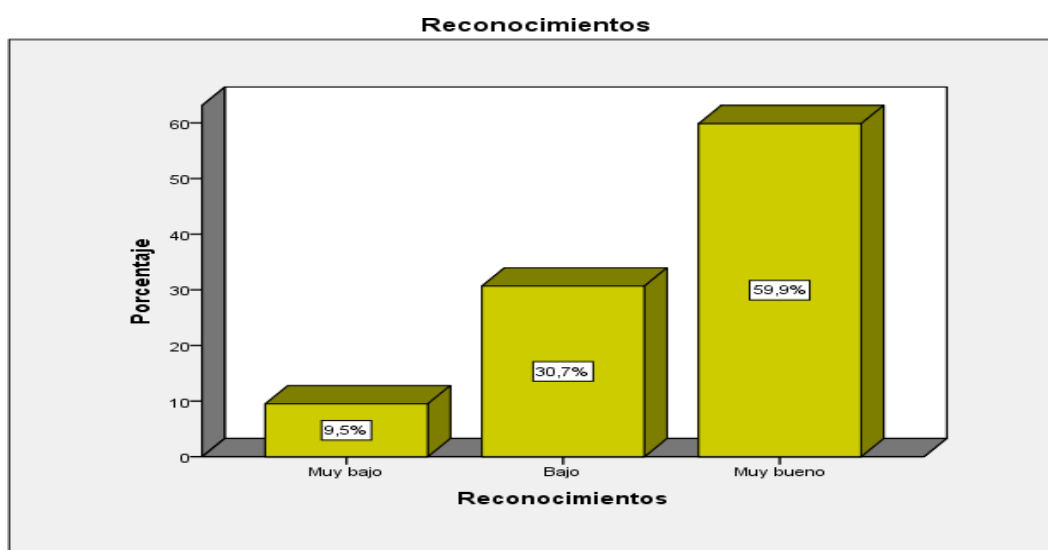
**Tabla N°6:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Reconocimientos*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	13	9.5%
Bajo	42	30.7%
Regular	0	0%
Bueno	0	0%
Muy bueno	82	59.9%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre recompensas económicas que se realiza en Promart.*

**Figura N°6: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Reconocimientos**



Fuente: Tabla N° 6

**Interpretación:**

El 9.5 % (13) del total de los encuestados (137), indican que existe un nivel muy bajo de recompensas económicas, en contraste con un 59.9% (82) que indicaron que se encuentra en un nivel muybueno.

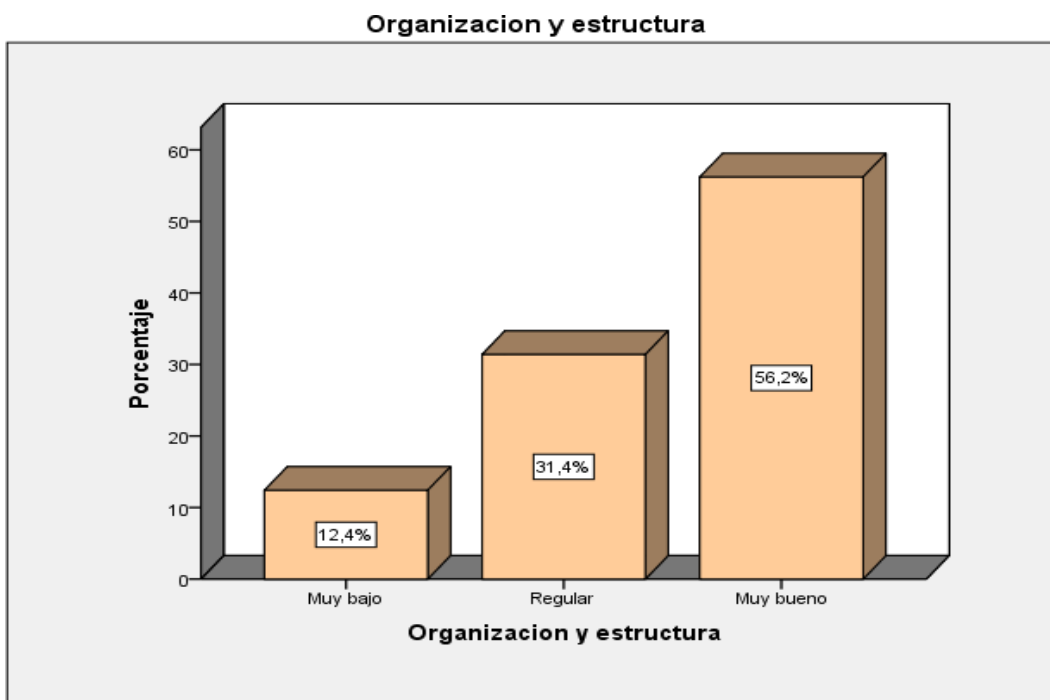
**Tabla N°7:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Organización y Estructura.*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	17	12.4%
Bajo	0	0%
Regular	43	31.4%
Bueno	0	0%
Muy bueno	77	56.2%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre la planificación que realiza en Promart*

**Figura N°7: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Organización y Estructura**



Fuente: Tabla N° 7

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 56.2% (77) respondieron que existe un nivel muy bueno sobre planificación, a diferencia del 12.4% que respondieron que existe un nivel muy bajo.

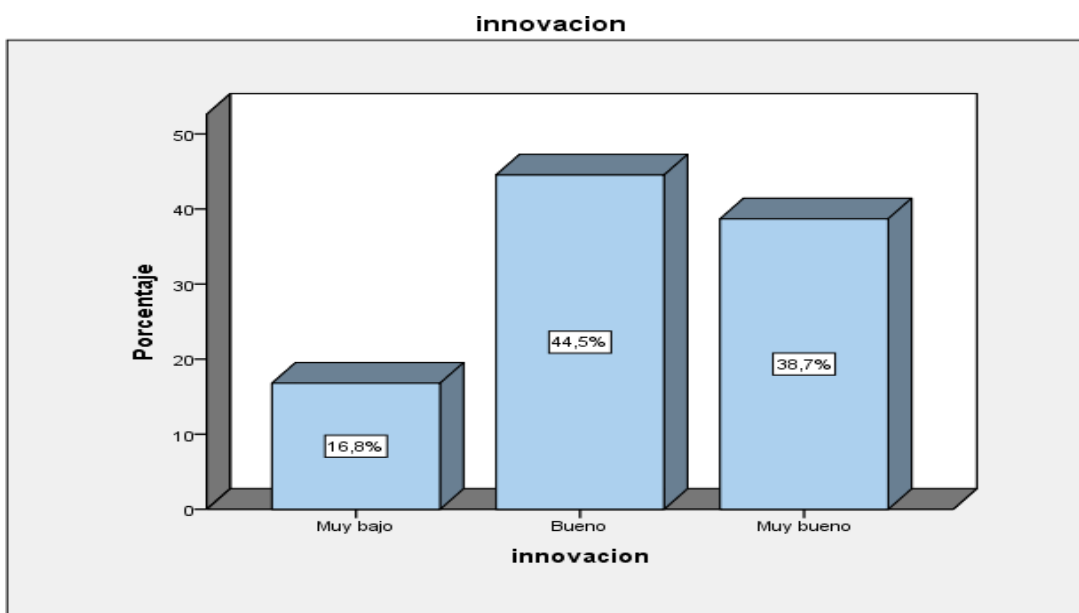
**Tabla N°8:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Innovación*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	23	16.8%
Bajo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	61	44.5%
Muy bueno	53	38.7%
TOTAL	137	100%

Fuente: Opinión de los Trabajadores encuestados sobre adaptación a los cambios y la retroalimentación que se realiza en Promart

**Figura N°8: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Innovación**



Fuente: Tabla N°8

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 16.8% respondieron que existe un nivel muy bajo sobre adaptación a los cambios y la retroalimentación, en contraste a un 44.5% que respondieron que existe un nivel bueno.

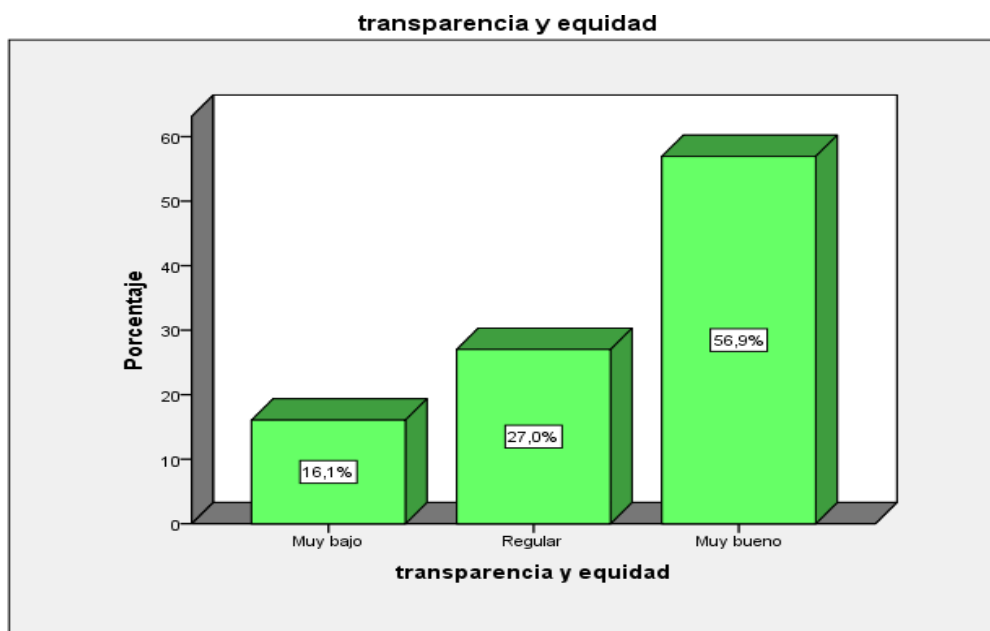
**Tabla N°9:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Transparencia y Equidad*

NIVELES	N° ENCUESTADOS %	
	N°	%
Muy bajo	22	16.1%
Bajo	0	0%
Regular	37	27%
Bueno	0	0%
Muy bueno	78	56.9%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre valores y reglamentos que se realiza en Promart*

**Figura N°9: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Transparencia y Equidad**



Fuente: Tabla N° 9

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 56.9% respondieron que existe un nivel muy bueno sobre valores y reglamentos, a comparación de un a un 16.1% que respondieron que existe un nivel muy bajo.

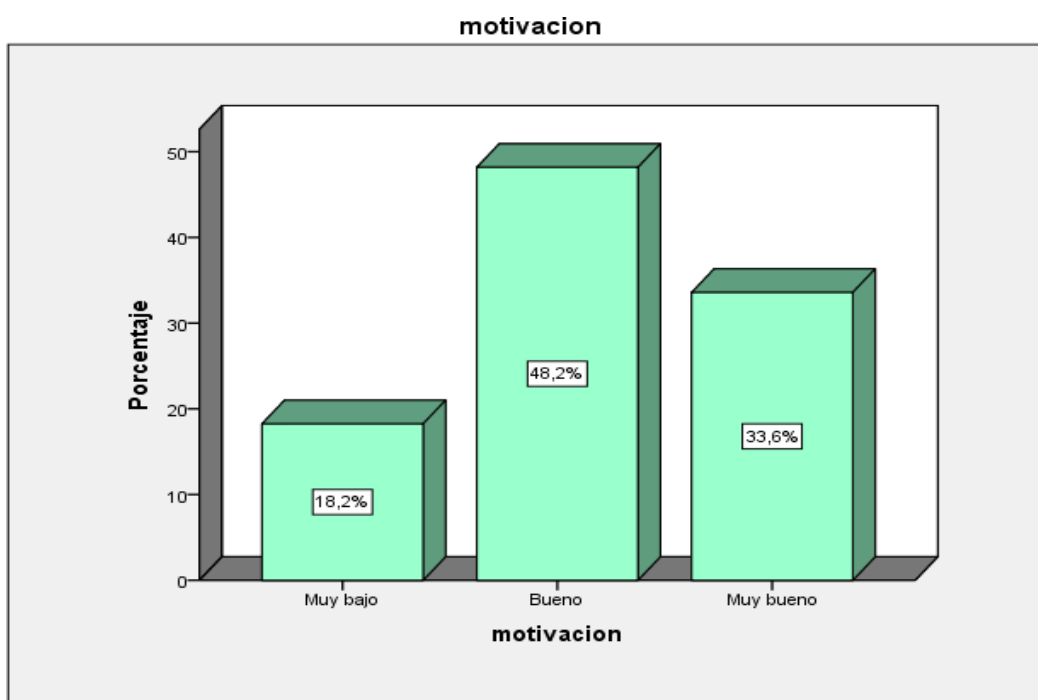
**Tabla N°10:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Motivación*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	25	18.2%
Bajo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	66	48.2%
Muy bueno	46	33.6%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre identificación y compromiso que se realiza en Promart*

**Figura N° 10: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Motivación**



Fuente: Tabla N° 10

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 18.2% respondieron que existe un nivel muy bajo sobre identificación y compromiso, a diferencia del 33.6 % que respondieron que existe un nivel muy bueno



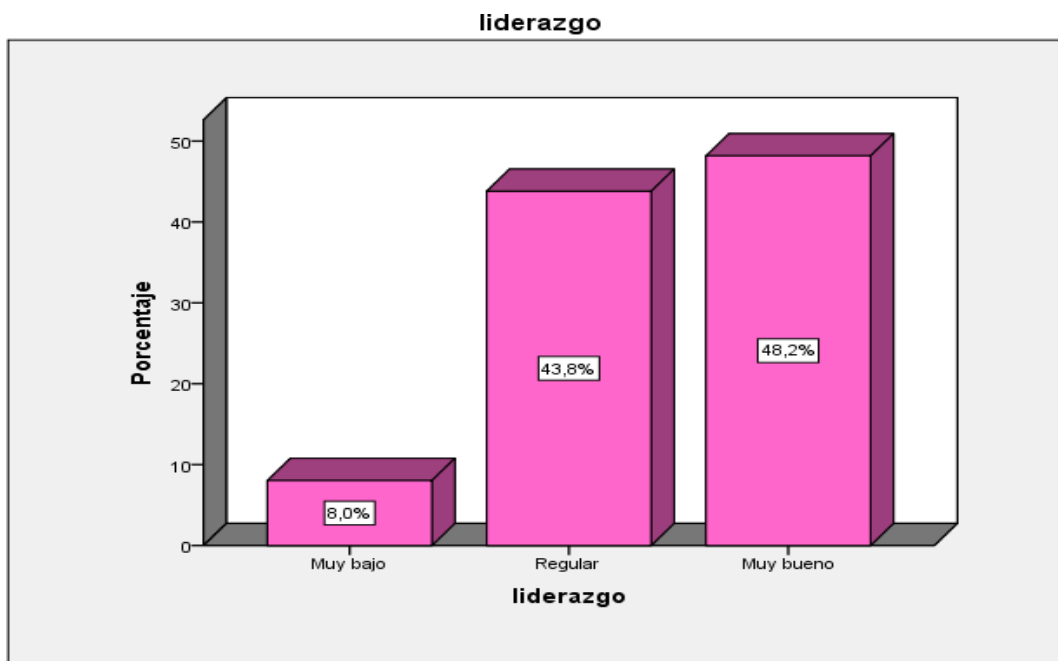
**Tabla N°11:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Liderazgo*

NIVELES	N°ENCUESTADOS %	
	N°	%
Muy bajo	11	8%
Bajo	0	0%
Regularx	60	43.8%
Bueno	0	0%
Muy bueno	66	48.2%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre toma de decisiones que se realiza en Promart*

**Figura N° 11: Opinión de los colaboradores encuestados respecto al Clima Organizacional en su Dimensión Liderazgo**



Fuente: Tabla N°11

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 48.2% respondieron que existe un nivel muy bueno sobre toma de decisiones, a diferencia del 8 % que respondieron que existe un nivel muy bajo.

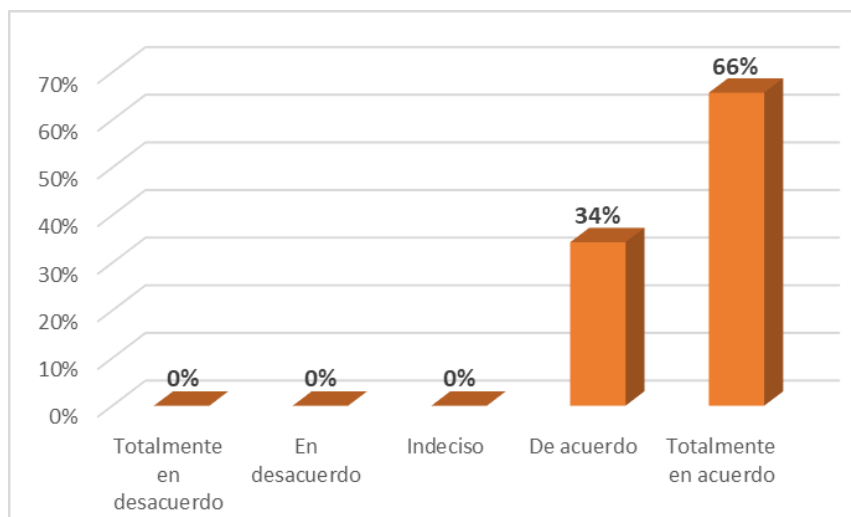
**Tabla N°12:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades***

OPINION SOBRE SI DEFINEN LAS FUNCIONES DEL PUESTO Y SUS RESPONSABILIDADES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	47	34%
Totalmente en acuerdo	90	66%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades.

**Figura N° 12: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades**



Fuente: Tabla N° 12

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla de datos el 66% (90) de los encuestados respondieron que están totalmente en acuerdo con que están definidas las funciones del puesto y responsabilidades, mientras que el 34% (47) respondieron que están de acuerdo.

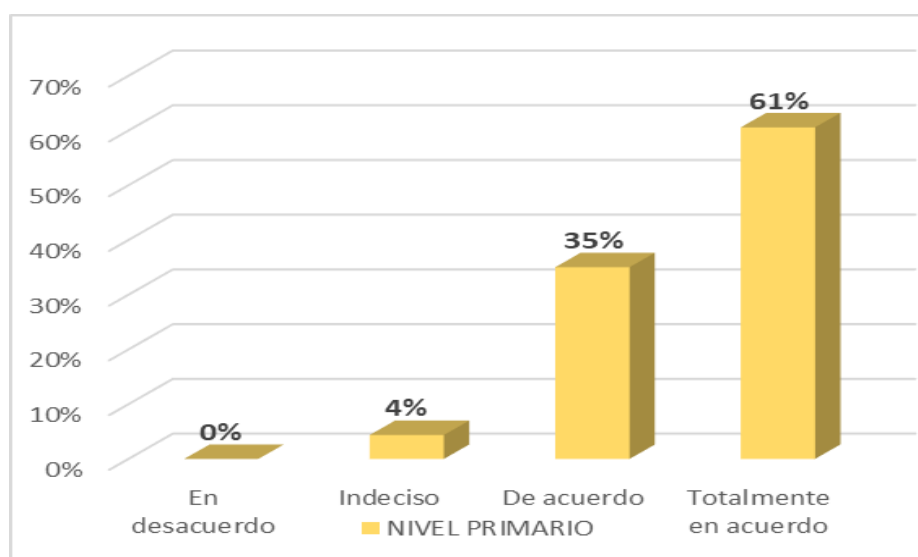
**Tabla N°13:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común***

Opinión sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	6	4%
De acuerdo	48	35%
Totalmente en acuerdo	83	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común

**Figura N° 13: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.**



Fuente: Tabla N°13

**Interpretación:**

Según se observa en la tabla del 100% (137) de los encuestados, el 61% (83) manifestaron que están totalmente en acuerdo respecto a si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común, mientras que el 4% (6) respondieron que están indecisos.

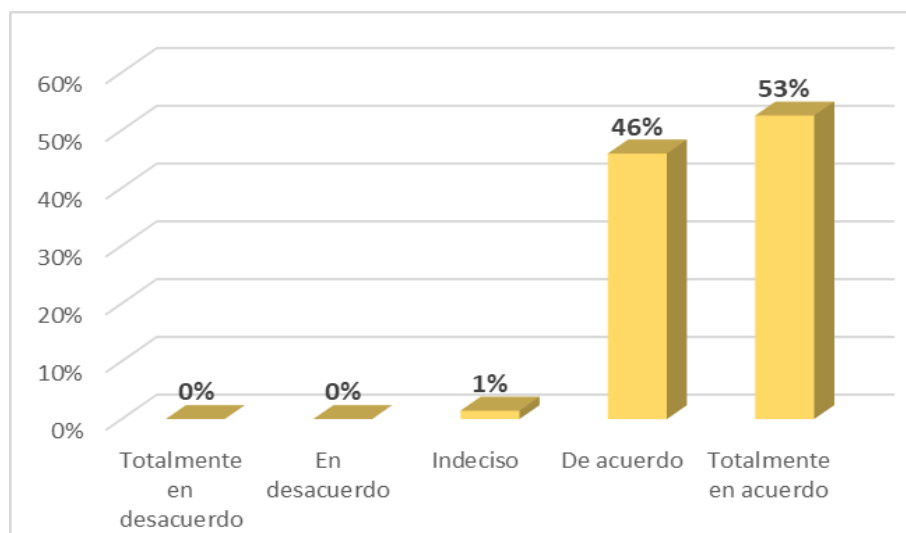
**Tabla N°14:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.***

Opinión sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	63	46%
Totalmente en acuerdo	72	53%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.

**Figura N°14: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.**



Fuente: Tabla N° 14

**Interpretación:**

Del total de encuestados 100% (137), el 53% (72) respondieron que están totalmente en acuerdo si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores, mientras que el 1% (2) manifestaron que se encuentran indecisos.

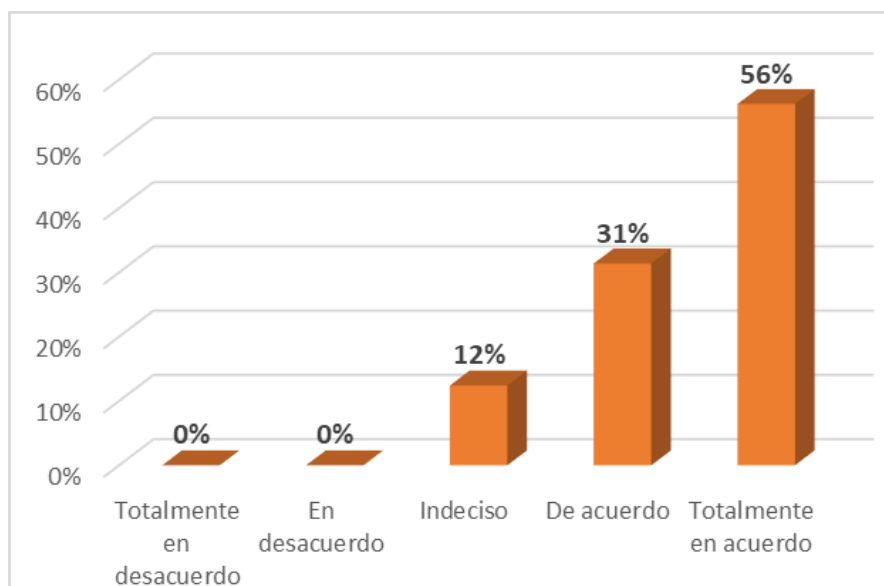
**Tabla N°15:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones***

Opinión sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	17	12%
De acuerdo	43	31%
Totalmente en acuerdo	77	56%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones

**Figura N°15: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones**



Fuente: Tabla N° 15

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 56% (77) respondieron que están totalmente en acuerdo respecto a si la empresa les permite cumplir con todas sus funciones, mientras que el 12% (17) respondieron que están indeciso.

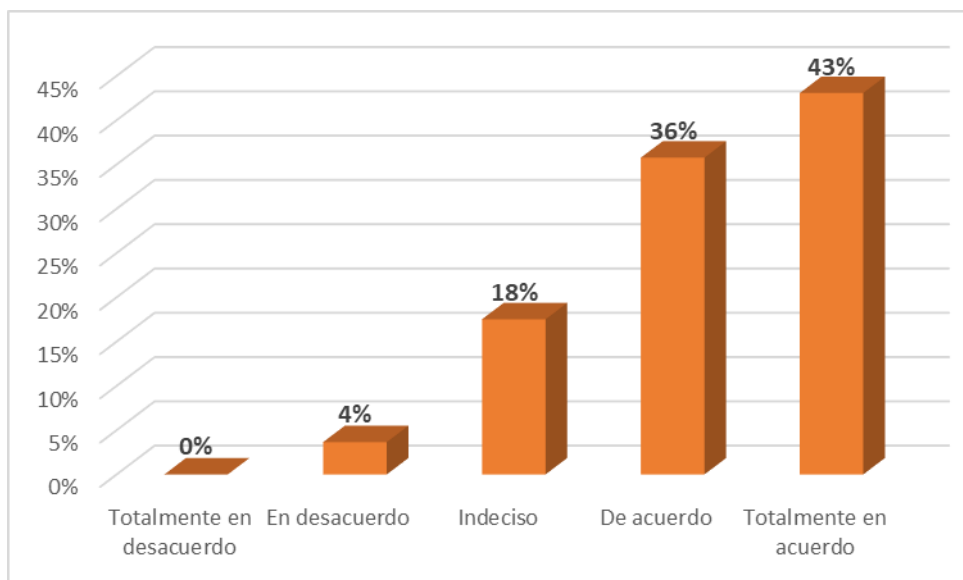
**Tabla N°16:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.***

Opinión sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	4%
Indeciso	24	18%
De acuerdo	49	36%
Totalmente en acuerdo	59	43%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.

**Figura N°16: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.**



Fuente: Tabla N°16

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 43% (59) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de si tienen claro cuáles son los valores en la empresa, mientras que el 4% (5) respondieron que se encuentran en desacuerdo.

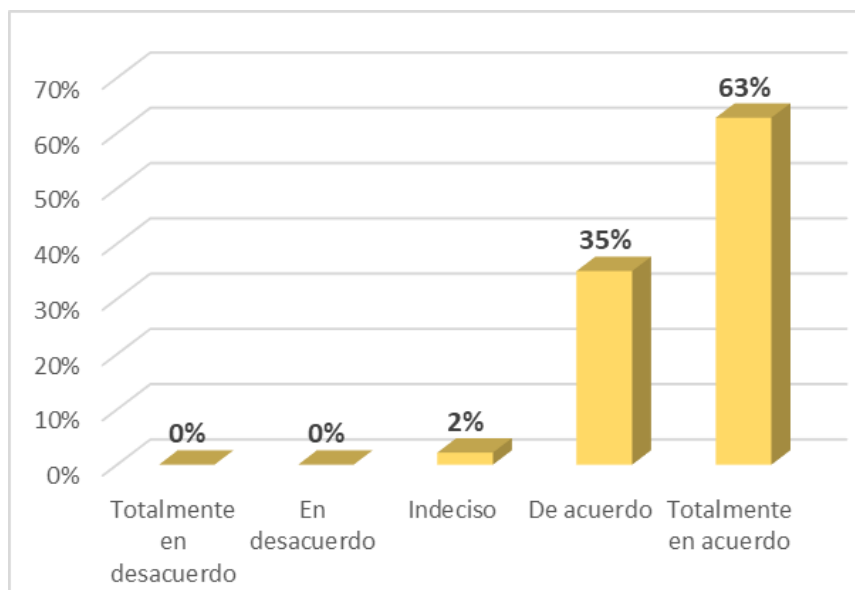
**Tabla N° 17:**

**Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente comprometido con la empresa.**

Opinión sobre si se siente comprometido con la empresa	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	62	45%
Totalmente en acuerdo	75	55%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se siente comprometido con la empresa.

**Figura N°17: Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente comprometido con la empresa.**



Fuente: Tabla N° 17

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 33% (45) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de la autoestima y la empatía, mientras que el 3% (4) respondieron que están totalmente en desacuerdo

**Objetivo Especifico N°2:** Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.

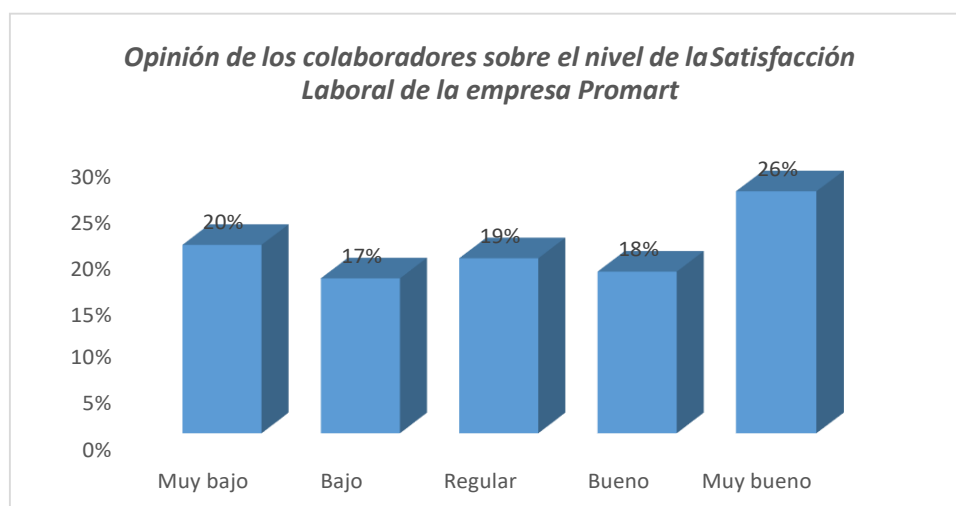
**Tabla N°18:**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel de la Satisfacción Laboral de la empresa Promart*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	28	20%
Bajo	23	17%
Regular	26	19%
Bueno	24	18%
Muy bueno	36	26%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionarios Aplicados a los colaboradores de la empresa Promart en el año 2018.

**Figura N°18:** *Opinión de los colaboradores sobre el nivel de la Satisfacción Laboral de la empresa Promart*



Fuente: Tabla 18

**Interpretación:**

En la tabla N° 18 observamos que el 26 % de los colaboradores de Promart indican que existe un nivel muy bueno de satisfacción laboral, en contraste de un 20% de ellos que opinan que existe una satisfacción laboral muy bajo, en contraste de un 17% opinan que tienen un nivel bajo en la empresa Promart Nuevo Chimbote

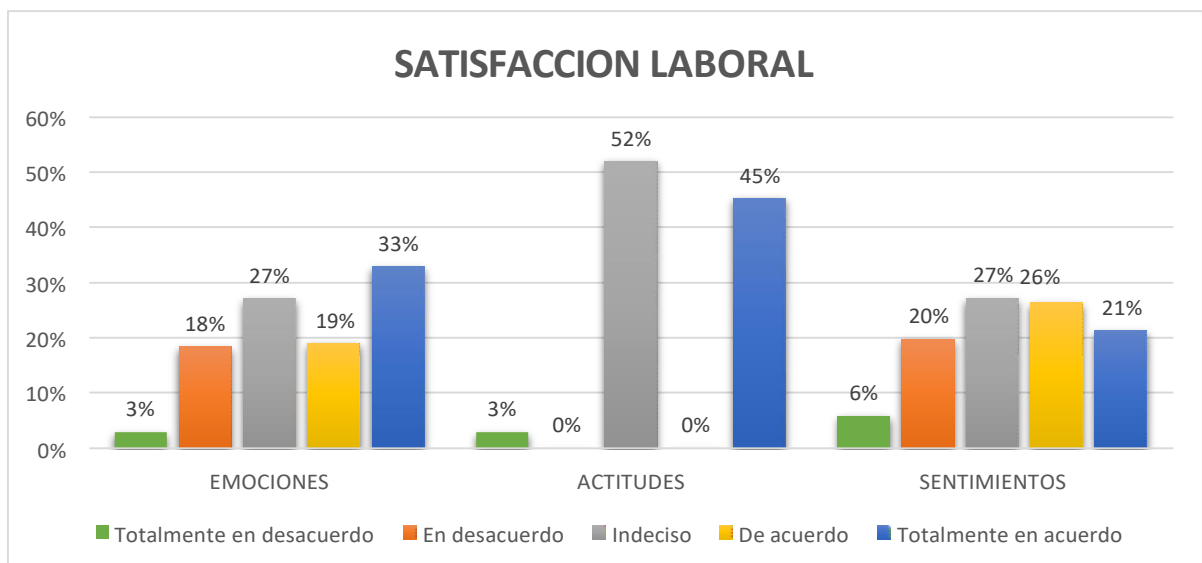


**Tabla N°19:** Opinión sobre las dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart

OPINIÓN	EMOCIONES	ACTITUDES	SENTIMIENTOS
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3%	3%	6%
<b>En desacuerdo</b>	18%	0%	20%
<b>Indeciso</b>	27%	52%	27%
<b>De acuerdo</b>	19%	0%	26%
<b>Totalmente en acuerdo</b>	33%	45%	21%
<b>TOTAL</b>	100%	100%	100%

Fuente: Opinión de los Trabajadores encuestados sobre la satisfacción laboral que se realiza en Promart

**Figura N°19:** Opinión sobre las dimensiones de la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart



Fuente: Tabla N°19

**Interpretación:**

En la tabla N°19 se muestra que el 33% de los colaboradores de la empresa Promart opinan que dentro de su centro laboral se encuentran totalmente en acuerdo respecto a la Dimensión Emociones, como también el 3% que opinan estar en totalmente en desacuerdo. Con respecto a la dimensión de Actitudes el 52% de colaboradores mostraron estar indecisos, a diferencia del 3% que se encuentran en totalmente en desacuerdo. Por ultimo en la dimensión sentimientos un 27% mostraron estar indecisos a comparación del 6% que opinaron estar totalmente en desacuerdo.

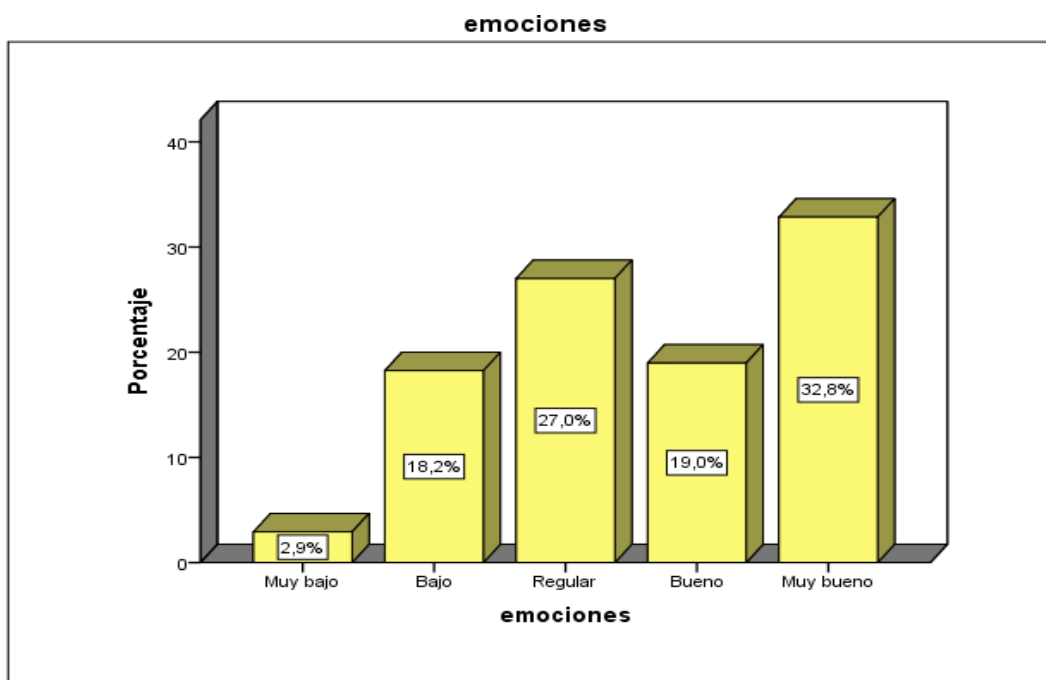
**Tabla N° 20:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión emoción*

NIVELES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	4	2.9%
Bajo	25	18.2%
Regular	37	27%
Bueno	26	19%
Muy bueno	45	32.8%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre la autoestima y la empatía que se realiza en Promart*

**Figura N° 20: Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión emoción**



Fuente: Tabla N° 20

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 2.9% respondieron que existe un nivel muy bajo sobre la autoestima y la empatía, a diferencia del 32.8 % que respondieron que existe un nivel muy bueno.

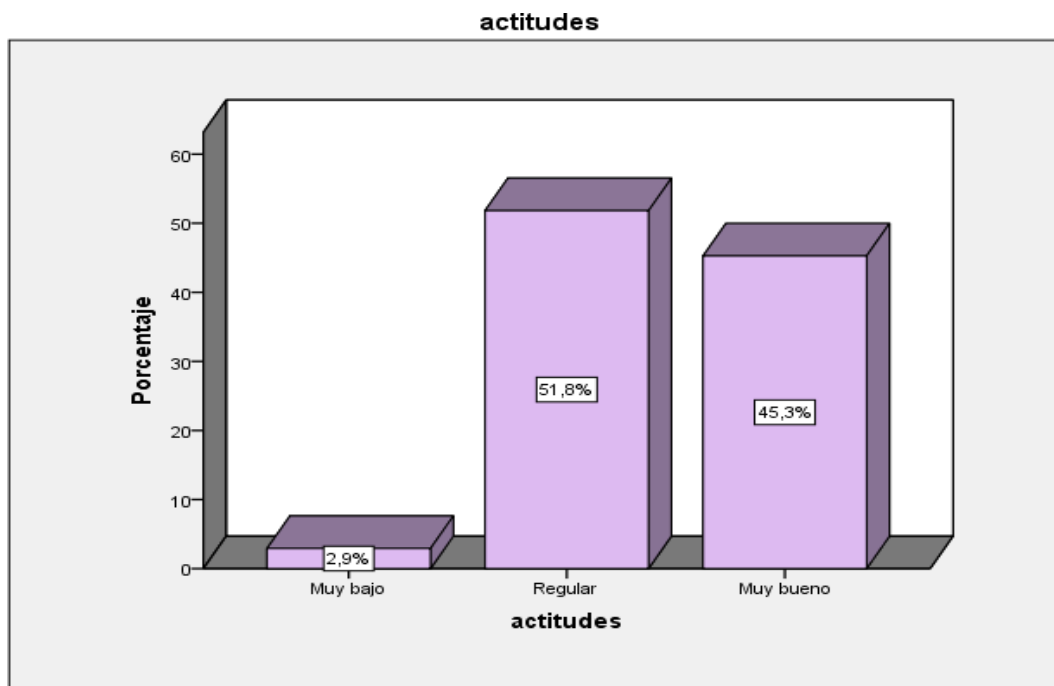
**Tabla N°21:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión actitudes*

OPINIÓN DEL TRABAJADOR	ENCUESTADOS	
	N°	%
Muy bajo	4	2.9%
Bajo	0	0%
Regular	71	51.8%
Bueno	0	0%
Muy bueno	62	45.3%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre el manejo de conflictos que se realiza en Promart*

**Figura N° 21:** *Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión actitudes*



Fuente: Tabla N°21

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 2.9% respondieron que existe un nivel muy bajo sobre el manejo de conflictos, a diferencia del 51.8% que respondieron que existe un nivel regular.

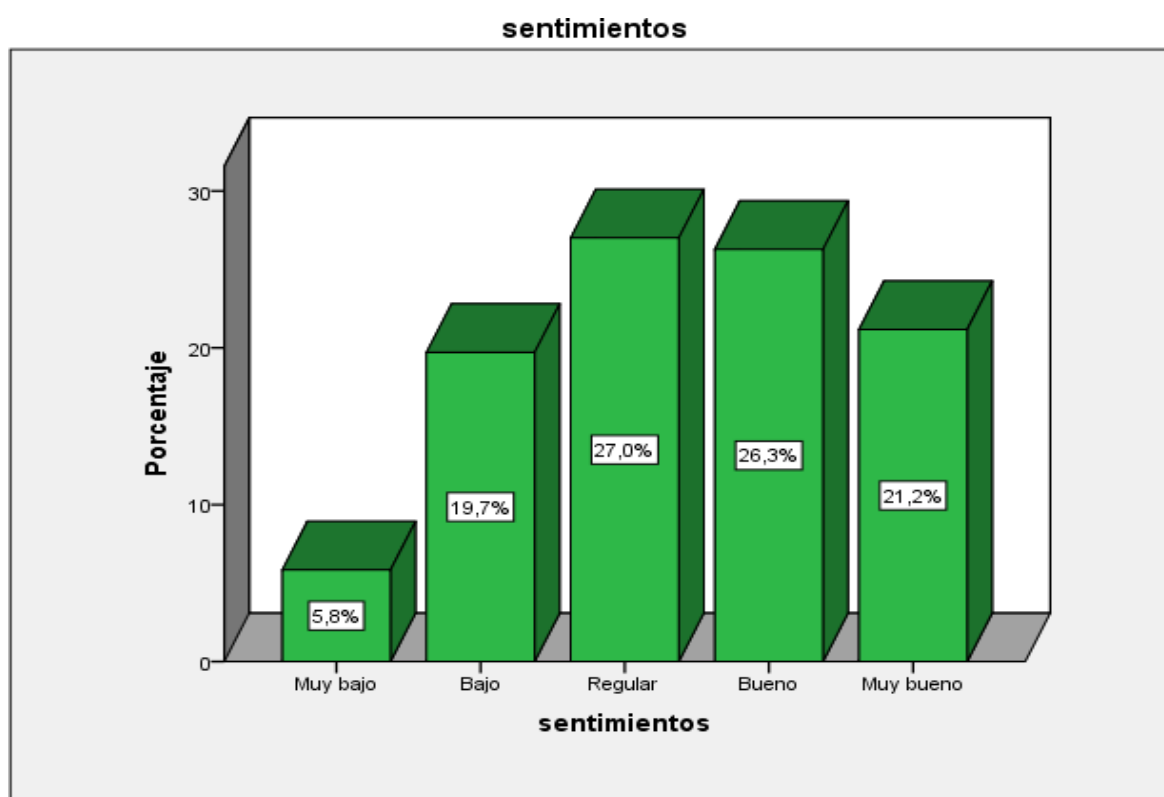
**Tabla N° 22:**

*Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión sentimientos*

NIVELES	N°ENCUESTADOS %	
	N°	%
Muy bajo	8	5.8%
Bajo	27	19.7%
Regular	37	27%
Bueno	36	26.3%
Muy bueno	29	21.2%
TOTAL	137	100%

Fuente: *Opinión de los Trabajadores encuestados sobre reconocimientos y ascensos que se realiza en Promart*

**Figura N°22: Opinión de los colaboradores encuestados respecto Satisfacción Laboral en su dimensión sentimientos**



Fuente: Tabla N° 22

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 27% respondieron que existe un nivel regular sobre reconocimientos y ascensos, a diferencia del 5.8% que respondieron que existe un nivel muy bajo.

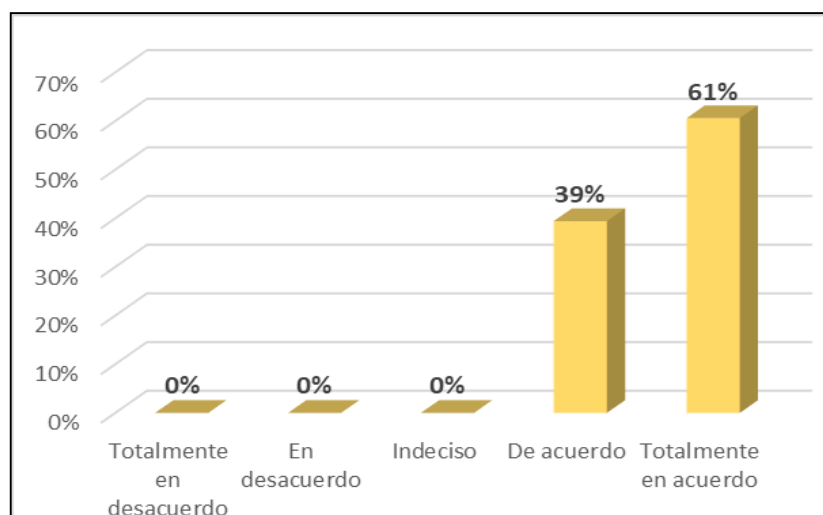
**Tabla N°23:**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.*

Opinión sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	54	39%
Totalmente en acuerdo	83	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.

**Figura N°23:** *Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.*



Fuente: Tabla N°23

**Interpretación:**

El 61% (83) del total de encuestados (137) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca del ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo, mientras que el 39% (54) respondieron que están totalmente de acuerdo.

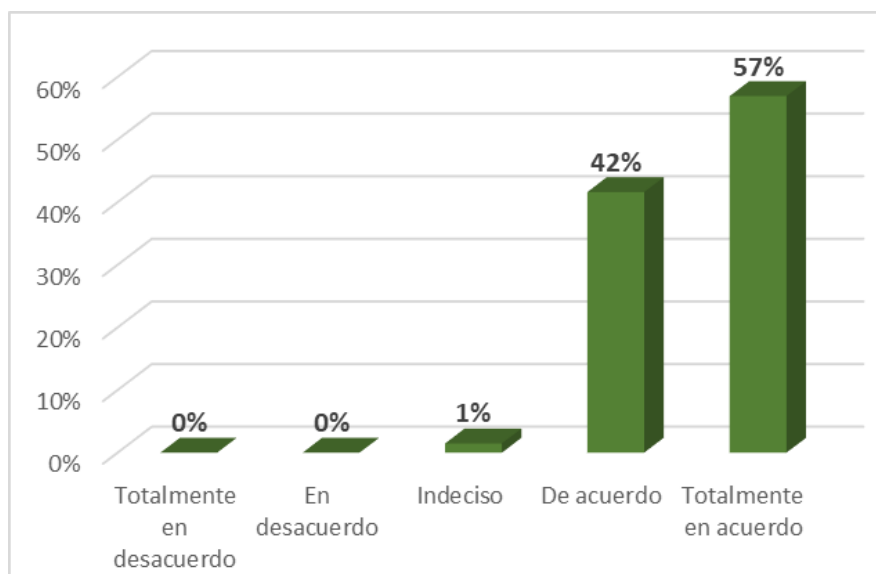
**Tabla N° 24:**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros*

Opinión sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	57	42%
Totalmente en acuerdo	78	57%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros

**Figura N°24: Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros**



Fuente: Tabla N° 24

**Interpretación:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 57% (78) manifestaron que están totalmente en acuerdo acerca de si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros, mientras que el 1% (1) respondió que está indeciso.

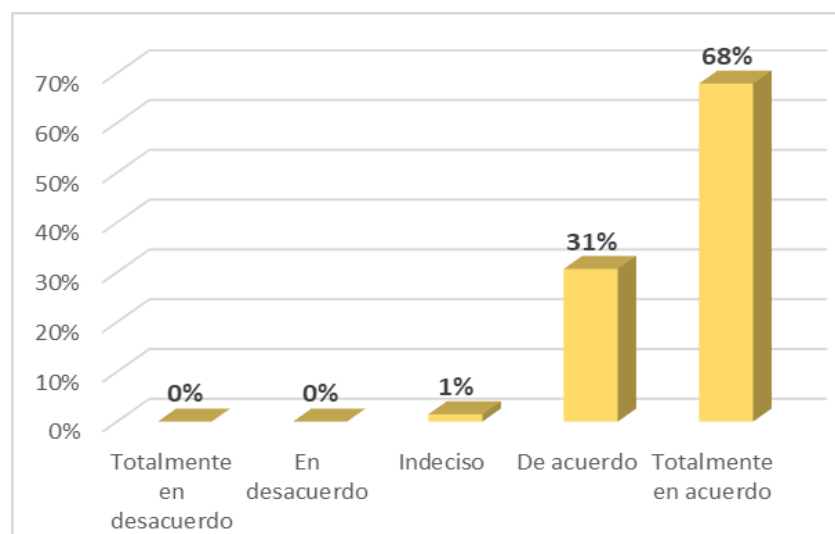
**Tabla 25:**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización.*

Opinión sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	42	31%
Totalmente en acuerdo	93	68%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se realiza reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización

**Figura N°25:** *Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización.*



Fuente: Tabla N° 25

**Interpretación:**

El 68% (93) del 100% (137) de los encuestados, expresaron que están totalmente en acuerdo respecto a la realización de reuniones de reconocimiento, mientras que el 1% (1) respondió estar indeciso.

**Objetivo Especifico N°3** · Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.

**Tabla N°26:**

*Opinión de los colaboradores sobre el nivel del clima Organización y Satisfacción Laboral de la empresa Promart*

		Clima organizacional										<b>Total</b>	
		Muy bajo		Bajo		Regular		Bueno		Muy bueno			
		Frec.	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Satisfacción Laboral	Muy bajo	5	4%	5	4%	6	4%	6	4%	6	4%	28	20%
	Bajo	4	3%	6	4%	7	6%	4	3%	2	1%	23	17%
	Regular	3	2%	4	3%	11	8%	3	2%	5	4%	26	19%
	Bueno	2	1%	3	2%	7	5%	4	3%	8	7%	24	18%
	Muy bueno	3	2%	1	1%	12	9%	6	4%	14	10%	36	26%
<b>Total</b>		17	12%	19	14%	43	32%	23	16%	35	26%	137	100%

Fuente: Cuestionarios Aplicados a los colaboradores de la empresa Promart en el año 2018

**Interpretación:**

En los resultados de la tabla de contingencia se muestra que el 26% de los colaboradores de una empresa Promart del distrito de Nuevo Chimbote opinan que el nivel de Satisfacción Laboral es muy bueno, el 19% de ellos manifiesta que tiene un nivel muy regular y solo consideran un 17% que el nivel de satisfacción laboral es bajo Transversalmente el 32% de los colaboradores opina que el nivel del clima organizacional es regular en contraste con el 26% de ellos que opina que el nivel es muy bueno a diferencia del solo el 12% de ellos que opina que el nivel de clima organizacional es muy bajo



#### **IV. DISCUSIÓN:**

Según Rodríguez (2011), en su investigación titulada “El Clima organizacional y la satisfacción laboral de instructores del colegio, en la Facultad Playa Ancha de Valparaíso - Chile”, concluyó que la correlación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, es importante estadísticamente, ya que mostró una relación efectiva y un nivel de organización de 41.3 porcentual, es decir ( $r=0.413$ ;  $P<0.05$ ). En consecuencia, la satisfacción laboral de los instructores está presente de forma positiva, si el clima organizacional tiene una creación efectiva o correcta, en nuestra investigación se puede observar en tabla de contingencia que se muestra que el 26% de los colaboradores de una empresa Promart del distrito de Nuevo Chimbote opinan que el nivel de Satisfacción Laboral es muy bueno, el 19% de ellos manifiesta que tiene un nivel muy regular y solo consideran un 17% que el nivel de satisfacción laboral es bajo. Transversalmente el 32% de los colaboradores opina que el nivel del clima organizacional es regular en contraste con el 26% de ellos que opina que el nivel es muy bueno a diferencia del solo el 12% de ellos que opina que el nivel de clima organizacional es muy bajo.

Respecto a la investigación de Vargas (2015), titulada como “Predominación de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque – Perú”. Que Determinó que la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” se da de forma positiva ( $r = 0.452$ ), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución estudiada, a su vez se calificó como existente la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral coincidiendo con los resultados obtenidos en nuestro primer objetivo (Tabla N° 01) que el coeficiente de correlación Chi cuadrado es de 34.838 lo que nos indica la relación de ambas variables. Con respecto al valor de significancia que se obtuvo es de 0.004 y a su vez menor a 0.05, nos permite comprobar la relación de ambas variables, es decir se comprueba la hipótesis de la investigación (H1), pues se demuestra que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote.

Valera (2016) En su investigación “Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Hipermercados Plaza Veá, Chimbote, 2015”, ha propuesto detallar la interacción del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral a través de un estudio tipo no experimental, descriptivo y correlacional, aplicándose encuestas como el instrumento de investigación. Por medio de los resultados que se consiguieron, se llegó a la conclusión que existe relación efectiva del 53%, dicho de otro modo, si existe relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa estudiada, lo podemos contrastar en la tabla N°3 que se muestra que el 51% de los colaboradores opinan que dentro de su centro laboral se encuentran totalmente en acuerdo con la dimensión Autonomía, mientras que el 20% que opinan que están en totalmente en desacuerdo. Con respecto a la dimensión de Cooperación el 44% de colaboradores opinan que están totalmente en acuerdo respecto a esta dimensión, en contraste con el 19% de colaboradores opinan que están en totalmente en desacuerdo. Por otro lado, en la dimensión de Reconocimiento el 60% de colaboradores de la empresa Promart manifiesta que se encuentran totalmente en acuerdo, mientras que el 9% se encuentra totalmente en desacuerdo; en tanto en la dimensión de organización y estructura el 56% manifestó estar totalmente en acuerdo, mientras que el 12% se mostró totalmente en desacuerdo, Respecto a la dimensión de innovación el 45% opinan estar en acuerdo a diferencia del 17% que se encuentra totalmente en desacuerdo. De acuerdo con la dimensión transparencia y equidad el 57% de los colaboradores opinaron estar totalmente en acuerdo, mientras que el 16% mostraron estar en totalmente en desacuerdo, En cuanto a la dimensión motivación el 48% opinaron estar en de acuerdo, en contraste con un 18% que opinaron estar totalmente en desacuerdo. Por ultimo en la dimensión liderazgo el 48% opinaron estar totalmente en acuerdo, a diferencia de un 8% que mostraron estar en totalmente en desacuerdo. Mientras que en la tabla N°19 se muestra que el 33% de los colaboradores de la empresa Promart opinan que dentro de su centro laboral se encuentran totalmente en acuerdo respecto a la Dimensión Emociones, como también el 3% que opinan estar en totalmente en desacuerdo. Con respecto a la dimensión de Actitudes el 52% de colaboradores mostraron estar indecisos, a diferencia del 3% que se encuentran en totalmente en desacuerdo. Por ultimo en la dimensión sentimientos un 27% mostraron estar indecisos a comparación del 6% que opinaron estar totalmente en desacuerdo.

Rosas y Acevedo (2015) en su estudio sobre el “Clima Laboral para mejorar la satisfacción de los colaboradores en las áreas a cargo de la Gerencia General de la Facultad Privada Antenor Orrego, en Lima” , observando que las variables estudiadas resultan con una apreciación conveniente en las distintas áreas a excepción de la oficina de Contabilidad y Finanzas las cuales muestran un nivel desfavorable con un 32% en el aspecto Ejecución Personal y un 26% en el aspecto Comunicación y Condiciones Laborales, reflejando de esta manera un 32% desfavorable con respecto al Clima Laboral. En nuestra investigación podemos observar que en la tabla N°2, el 12% de los colaboradores de Promart opinan respecto al clima organizacional que existe un nivel muy bajo, en contraste con el 31% de ellos que opinan que existe un nivel regular en la empresa Promart Nuevo Chimbote. Así mismo se observa en la tabla N° 18 observamos que el 26 % de los colaboradores de Promart indican que existe un nivel muy bueno de satisfacción laboral, en contraste de un 20% de ellos que opinan que existe una satisfacción laboral muy bajo, en contraste de un 17% opinan que tienen un nivel bajo en la empresa Promart Nuevo Chimbote

## V. CONCLUSIONES:

- 5.1. De acuerdo con la prueba estadística de Chi cuadrado que se realizó, en la tabla N°1 podemos observar que el nivel de significancia es 0.004; ( $p \leq 0.05$ ), de tal modo se concluyó comprobar la relación de ambas variables, es decir se comprueba la hipótesis de la investigación (H1), pues se demuestra que existe una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote.
- 5.2. De acuerdo con la opinión de los colaboradores encuestados de la empresa Promart Nuevo Chimbote, se obtuvo que el mayor porcentaje de los colaboradores encuestados, 31% revelan que el clima organizacional está considerado en su mayoría como Regular, a diferencia del 12%, de los colaboradores de Promart opinan respecto al clima organizacional que existe un nivel muy bajo. Así mismo en cuanto a las dimensiones del clima organizacional, según los resultados en su mayoría fueron consideradas como regular, la dimensión autonomía con un 28%, cooperación con un 37%, organización y estructura con un 31%, transparencia y equidad con un 27%, por último, la dimensión liderazgo con un 44%, por otro lado, las dimensiones de satisfacción laboral según los datos obtenido de los colaboradores en su mayoría estaban consideradas como muy bueno (Tabla 4,5,7,9,11,18).
- 5.3. Según la opinión de los colaboradores encuestados, el 26% revela que considera a la satisfacción laboral como Muy Bueno, mientras que el 17% lo considera como bajo y el 19% de los encuestados lo considera como regular. Así mismo en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, la dimensión con resultados a favor fue la dimensión emociones, la cual está considerada en su mayoría como muy bueno con un 32.8 %. Por otro lado, la dimensión de sentimiento y actitudes están consideradas en su mayoría como regular. (Tabla 19,20,21,22)
- 5.4. De acuerdo con el tercer objetivo específico, se pudo concluir que si existe una correlación entre ambas variables. Corroborando con la tabla de contingencia podemos observar que ambas variables arrojaron un 10% en el nivel muy bueno tanto en clima organizacional como en satisfacción laboral, un 8% en el nivel regular y un 2% en nivel bajo.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

- 6.1. En vista de que se ha determinado que hay una relación significativa el clima organizacional y la satisfacción laboral, se recomienda al área encargada de la Recursos Humanos, en cuanto al clima organizacional, mejorar las dimensiones Autonomía y cooperación las cuales fueron consideradas en su mayoría como totalmente en desacuerdo. En cuanto a la satisfacción laboral, se recomienda mejorar la dimensión sentimientos, la cual estuvo considerada en su mayoría como totalmente en desacuerdo.
- 6.2. Se recomienda al área de Recursos Humanos, que en un futuro se analice los estatus salariales acorde a sus funciones, lo cual se correlaciona con el constante deseo humano de superación que visualice una expectativa jerárquica en la estructura organizacional, ya que viendo los resultados obtenidos de las opiniones de los colaboradores relacionado con las recompensas económicas no están conformes.
- 6.3. De acuerdo a los datos obtenidos según las opiniones de los colaboradores respecto a valores de la empresa, se le recomendar a la empresa, a promover actividades de inclusión social, e inculcar los valores organizacionales, para fortalecer más los lazos de amistad, compañerismo, solidaridad, entre los miembros de la organización para generar mayor interrelación entre los miembros de alta dirección y los trabajadores de línea.
- 6.4. Implementar actividades orientadas a mejorar y fortalecer el clima laboral, ya que manteniendo un liderazgo enfocado en la motivación nos va a garantizar un equipo comprometido con los objetivos de la empresa, los cuales se van a enfocar de manera individual y grupal para lograr resultados positivo en la empresa, por ende, lograr mejorías respecto a la satisfacción de los colaboradores en Promart Nuevo Chimbote.

## VIII. REFERENCIAS

Alfaro, R. y otros, (2012). *Satisfacción Laboral y su Relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipales*. Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú Escuela de Posgrado.

Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_L EYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_L EYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

Aquino, H. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. (Tesis de Título)*. Perú: Universidad Nacional José María Arguedas de Andahuaylas.

Recuperado de:

[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arbaiza, L. (2010). *Satisfacción Laboral*. Perú: Universidad ESAN

Baguer, A. (2009). *Un timón en la tormenta. Como implantar con sencillez la gestión de recursos humanos en la empresa*. Madrid: Díaz de Santos

Boada, J y Tous, J. (1993). *Escalas de satisfacción laboral: Una perspectiva dimensional*. España: Revista de psicología Universidad de Tarraconensis

Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas.

Caal, B. (2015). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública* (Tesis de maestría), Guatemala, recuperado de: [http://biblioteca.usac.Edu.gt/tesis/03/03\\_4983.pdf](http://biblioteca.usac.Edu.gt/tesis/03/03_4983.pdf)

Calderón, H. (2006). *Gestión humana en las organizaciones, un fenómeno complejo: evolución, tendencias y perspectivas de investigación*. (2.aed.). Panamá: Cultural.

Castillo, N. (2014). *Clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en los trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos de una Empresa Privada*. Perú: Universidad Católica del Perú.

Recuperado de:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo\\_davi%20la\\_natalia\\_clima\\_motivacion.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/castillo_davi%20la_natalia_clima_motivacion.pdf?sequence=1)

Chiavenato, I. (2006). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. (8.a ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Cartas a un joven administrador*. Brasil: Campus Elsevier

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.a ed.). México: Mc Graw Hill.

Cuadra, A. y Veloso, C. (2003). *Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones*. Chile: Revista Universum.

Recuperado de:

<http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071823762007000200004&script=sciarttect&tlng=pt>

- Díaz, A. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral en los colaboradores de Gerencia de Avance Urbano de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Hernández, S. y otros (2014). *Mitología de la Investigación (5ta ed.)* México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. y otros (2014). *Mitología de la Investigación (6ta ed.)* México: Mc Graw Hill.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación. (3.a ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- Hinojosa, A. (2010). *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses*. Chile: Universidad Playa Ancha de Valparaíso.
- Recuperado de:
- <http://www.genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/ANTEPROYECTOS/CLAUDIO-ANTEPROYECTO.pdf>
- Hulin, C. & Judge, T. (2003). *Actitudes de los trabajos. Manual de Psicología. Volumen 12. Psicología Industrial y Organizacional*.
- Kinicki, A. & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional: conceptos, problemas y Prácticas*. México DF: McGraw Hill.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. México DF: McGraw Hill.
- Loitegui, J. (1990). *Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Martín, M. (2000). *Clima de trabajo y organizaciones que aprenden*. España: Universidad de Alcalá.



Recuperado de:

<https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/20736/20576>

Martínez, M y Hernández, O. (2011). *Caracterización del clima organizacional en Instituciones de Educación Infantil Privadas y Públicas*. Colombia: Universidad de la Sabana.

Recuperado de:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1351/Marisela%20Mart%C3%ADnez%20Hern%C3%A1ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreno, D. (2012). *Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta

Morris, M. & Venkatesh, V. (2010). *Características del trabajo y satisfacción en el trabajo: entender el papel de la implementación del sistema de planificación de recursos empresariales*.

Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Negocios Arco Iris.

Quevedo, F. (2011). *Estadística Aplicada A La Investigación En Salud*. 2018, De Medwave.

Recuperado de:

<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/Mbe04/5266>

Quintero, N. y otros (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Ecuador: Universidad de Quito.

Recuperado de:

<http://www.revistas.luz.edu.ve/index.php/nego/article/viewFile/3048/2939>

Rivera, Martin. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Costa Gas S.A.C Chimbote, 2016*. Perú: Universidad San Pedro.

Recuperado de:

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1341/Tesis\\_51783.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/1341/Tesis_51783.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (2008). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración (10 ed.)*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, B. (2011). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño en la Universidad de Talca*. Chile: Universidad Talca. Escuela de Posgrado.

Recuperado de:

[file:///C:/Users/Tepha/Downloads/DialnetClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Tepha/Downloads/DialnetClimaYSatisfaccionLaboralComoPredictoresDelDesempe-3899629%20(1).pdf)

Rosas, A y Acevedo, M (2015). *Clima organizacional para mejorar la satisfacción de los colaboradores en las áreas a cargo de la Gerencia General de la Facultad Privada Antenor Orrego*. Perú: Universidad Antenor Orrego.

Schermerhorn, J. y otros (2008). *Comportamiento organizacional*. México DF: Limusa Wiley.

Trespalacios, R. y otros (2005). *Investigación de mercados*. México: International Thomson Editores.

Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>

Umaña, H. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calan*. Honduras: Calan.

Valera, G. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de hipermercados Plaza Vea, Chimbote, 2015*. Perú: Universidad San Pedro.

Recuperado de:

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2269/Tesis\\_51711.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/2269/Tesis_51711.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, L. (2015). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón, Lambayeque*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Recuperado de:

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL\\_Vargas\\_PardoLuzMariadelRosario.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/92/1/TL_Vargas_PardoLuzMariadelRosario.pdf)

Werther, W. B. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw Hill.

# **IX. ANEXOS**

**ANEXO N° 01**

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**Cuestionario de Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa**

**“Promart-Nuevo Chimbote”**

Estimado (a), el siguiente cuestionario forma parte de un diagnóstico respecto al clima laboral, por favor responda todos los ítems con sinceridad.

Este cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Gracias.

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Género:            a) Femenino ( )            Masculino ( )

1.2. Edad:

- a) Menos de 25 años        ( )
- b) de 26 a 35 años        ( )
- c) de 36 a 45 años        ( )
- d) de 46 a más            ( )

1.3. Tiempo de servicio: .....

1.4. Nivel de estudios:

- a) Secundaria completa
- b) Técnico.
- c) Bachiller.
- d) Profesional.
- e) Otros

1.5. Área en la que labora: .....

Marque con una “X” en los espacios según las alternativas siguientes.

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En Desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente en acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**CLIMA ORGANIZACIONAL:**

1	Tengo definidas las funciones del puesto y sus responsabilidades	1	2	3	4	5
2	En el trabajo me permiten tomar iniciativas propias de mi cargo.	1	2	3	4	5
3	Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	1	2	3	4	5
4	El jefe y los compañeros se preocupan por mí y me apoyan.	1	2	3	4	5
5	La empresa brinda estímulos económicos por mis logros.	1	2	3	4	5
6	Existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
7	La organización de la empresa me permite cumplir con todas mis metas y objetivos.	1	2	3	4	5
8	Considero a los cambios como una oportunidad y me adapto fácilmente.	1	2	3	4	5
9	Al finalizar mis labores evalúo los aciertos y corrijo los errores.	1	2	3	4	5
10	Tengo claros cuáles son los valores en la empresa.	1	2	3	4	5
11	Los reglamentos son aplicados de manera justa.	1	2	3	4	5
12	Me siento identificado con la empresa.	1	2	3	4	5
13	Me siento comprometido con la empresa.	1	2	3	4	5
14	Considero que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes.	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Cuestionario de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa  
“Promart-Nuevo Chimbote”

Estimado (a), el siguiente cuestionario forma parte de un diagnóstico respecto a la Satisfacción Laboral, por favor responda todos los ítems con sinceridad.

Este cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Gracias.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género:            a) Femenino ( )            Masculino ( )

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años            ( )

b) de 26 a 35 años            ( )

c) de 36 a 45 años            ( )

d) de 46 a más            ( )

1.3. Tiempo de servicio: .....

1.4. Nivel de estudios:

a) Secundaria completa

b) Técnico.

c) Bachiller.

d) Profesional.

e) Otros

1.5. Área en la que labora: .....

Marque con una “X” en los espacios según las alternativas siguientes.

Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente en acuerdo
1	2	3	4	5

**SATISFACCION LABORAL:**

15	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?	1	2	3	4	5
16	¿Sabes escuchar a los demás?	1	2	3	4	5
17	¿Las personas que trabajan en la organización se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
18	¿Se siente orgulloso del trabajo de sus compañeros?	1	2	3	4	5
19	¿Trato de encontrar soluciones para el beneficio de todos?	1	2	3	4	5
20	¿Considero que mi trabajo es reconocido y considerado por el jefe y compañeros?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización?	1	2	3	4	5
22	¿La organización valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
23	¿La organización te da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente?	1	2	3	4	5

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



## ANEXO N° 03

### FICHA TÉCNICA

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

##### I.- DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. **Técnica:** Observación
- 1.2. **Tipo de instrumento:** Guía de observación
- 1.3. **Lugar:** Promart
- 1.4. **Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. **Autor:** Propio
- 1.6. **Administración:** Estudiantes
- 1.7. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

##### II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El objetivo del instrumento tiene por finalidad determinar el Clima Organizacional de los colaboradores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.

**ANEXO N° 04**  
**FICHA TÉCNICA**  
**GUÍA DE OBSERVACIÓN SOBRE LA SATISFACCION LABORAL**

**I.- DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Técnica:** Observación
- 1.2. Tipo de instrumento:** Guía de observación
- 1.3. Lugar:** Promart
- 1.4. Forma de aplicación:** Individual
- 1.5. Autor:** Propio
- 1.6. Administración:** Estudiantes
- 1.7. Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**II.-OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene por finalidad determinar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.

ANEXO N° 05

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

TIPO DE INVESTIGACION	PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	HIPOSTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART	¿CUÁL ES LA RELACION QUE EXISTE ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART NUEVO CHIMBOTE, 2018?	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción según los colaboradores en la Empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p><b>ESPECIFICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel del Clima Organizacional de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.</li> <li>• Identificar el nivel de la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018.</li> <li>• Analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Empresa Promart Nuevo Chimbote 2018</li> </ul>	<p>H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.</p> <p>H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Promart - Nuevo Chimbote, 2018.</p>	Clima Organizacional	<p>El clima organizacional constituye la percepción que tienen las personas sobre el ambiente que existe en las organizaciones y está conformado por todos los factores que están vinculados a la calidad de vida. (Martínez y Hernández, 2011)</p>	<p>Es el proceso de los aspectos y reglamentos de una organización, se evaluará mediante encuesta a cada trabajador.</p>	Autonomía	Responsabilidad	1	ORDINAL
							Poder de decisión	2		
				Cooperación y apoyo			Trabajo en equipo	3		
							Respaldo	4		
				Reconocimiento			Recompensas Económicas	5		
							Incentivos	6		
				Organización y estructura			Planificación	7		
							Adaptación a los cambios	8		
				Innovación			Retroalimentación	9		
							Valores	10		
				Transparencia y equidad			Reglamentos	11		
							Identificación	12		
				Motivación			Compromiso	13		
							Toma de decisiones	14		
Liderazgo	Autoestima	15								
	Empatía	16,17, 18								
Emociones	Manejo de conflictos	19								
	Reconocimientos	20,21								
Actitudes	Ascensos	22,23								
	Sentimientos									
Satisfacción Laboral	<p>La satisfacción laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Pintado (2011)</p>	<p>Es la evaluación que se realizara a cada trabajador frente a su propio trabajo y está basada en sus emociones, actitudes y sentimientos que cada trabajador muestra en su trabajo</p>	ORDINAL							

**ANEXO N° 06**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº ENCUESTADO	1 Tengo definidas las funciones del puesto y sus responsabilidades	2 En el trabajo me permiten tomar iniciativas propias de mi cargo.	3 Siento que formo parte de un equipo que trabaja hacia una meta común.	4 El jefe y los compañeros se preocupan por mí y me apoyan.	5 La empresa brinda estímulos económicos por mis logros.	6 Existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.	7 La organización de la empresa me permite cumplir con todas mis funciones	8 Considero a los cambios como una oportunidad y me adapto fácilmente.	9 Al finalizar mis labores evalúo los aciertos y corrijo los errores.	10 Tengo claros cuáles son los valores en la empresa.	11 Los reglamentos son aplicados de manera justa.	12 Me siento identificado con la empresa	13 Me siento comprometido con la empresa	14 Considero que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes.	SUMATORIA
1	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	63
2	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	61
3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	56
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	68
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	61
6	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	67
7	5	3	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	5	57
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	67
9	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	68
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	64
11	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	65
12	5	5	4	4	3	4	3	4	4	2	4	5	4	3	54
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
14	5	4	3	5	3	5	4	4	5	2	5	5	5	3	58
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
<b>VAR</b>	<b>0.12</b>	<b>0.41</b>	<b>0.41</b>	<b>0.17</b>	<b>0.78</b>	<b>0.26</b>	<b>0.55</b>	<b>0.24</b>	<b>0.26</b>	<b>1.60</b>	<b>0.40</b>	<b>0.17</b>	<b>0.27</b>	<b>0.54</b>	27.35
<b>PROMEDIO</b>	<b>4.87</b>	<b>4.53</b>	<b>4.47</b>	<b>4.80</b>	<b>4.27</b>	<b>4.60</b>	<b>4.53</b>	<b>4.67</b>	<b>4.60</b>	<b>3.80</b>	<b>4.40</b>	<b>4.80</b>	<b>4.53</b>	<b>4.40</b>	63.27
<b>a de var/i</b>	<b>6.18</b>														
<b>k</b>	<b>14</b>														
<b>alfa</b>	<b>0.83357</b>														

**ANEXO N° 07**

**RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
PARA MEDIR LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0.834	<b>14</b>

Nivel de Confiabilidad Bueno

**Estadísticos total-elemento**

N° ITEM	PROMEDIO	Varianza S
ITEM 1	4.87	0.12
ITEM 2	4.53	0.41
ITEM 3	4.47	0.41
ITEM 4	4.80	0.17
ITEM 5	4.27	0.78
ITEM 6	4.60	0.26
ITEM 7	4.53	0.55
ITEM 8	4.67	0.24
ITEM 9	4.60	0.26
ITEM 10	3.80	1.60
ITEM 11	4.40	0.40
ITEM 12	4.80	0.17
ITEM 13	4.53	0.27
ITEM 14	4.40	0.54

**Análisis de la confiabilidad:**

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá el clima organizacional de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018, determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.834$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.



## ANEXO N°09

### RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCION LABORAL

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
0.815	<b>09</b>

Nivel de Confiabilidad Bueno

#### Estadísticos total-elemento

N° ITEM	PROMEDIO	Varianza S
ITEM 1	4.87	0.12
ITEM 2	4.80	0.31
ITEM 3	4.73	0.35
ITEM 4	4.60	0.26
ITEM 5	4.47	0.27
ITEM 6	4.53	0.27
ITEM 7	4.73	0.21
ITEM 8	3.47	0.27
ITEM 9	4.40	0.26

#### Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se medirá la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote 2018, determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 colaboradores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.815$ , lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE BUENO, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## ANEXO N° 10

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

OBJETIVO: determinar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			✓	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Ulrika Susamibar Cristian*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister.*

*oh*  
\_\_\_\_\_  
Dr.  
DNI: *0797038*



## ANEXO N° 11

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la empresa Promart Nuevo Chimbote, 2018

OBJETIVO: determinar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote, 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:


Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

*Chacon Arenas Edison Miguel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

*Magister*

  
Dr. Edison Miguel Chacon Arenas  
DNI: 25573328

## ANEXO N° 12

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

OBJETIVO: determinar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.


DIRIGIDO A: Los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		/		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : MEDINA BOCO, JOSE CARLOS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. JOSE CARLOS MEDINA BOCO  
DNI: 0 7598 660

## ANEXO N° 13

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre el Clima Laboral y Satisfacción Laboral de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

OBJETIVO: determinar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Promart., y a partir del cual elaborar una propuesta para mejorar.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de la empresa Promart Nuevo Chimbote. 2018

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Gutierrez Chirico Rondall Manolo*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

  
DNI: *41942904*

ANEXO N° 14

**Tabla 27:**

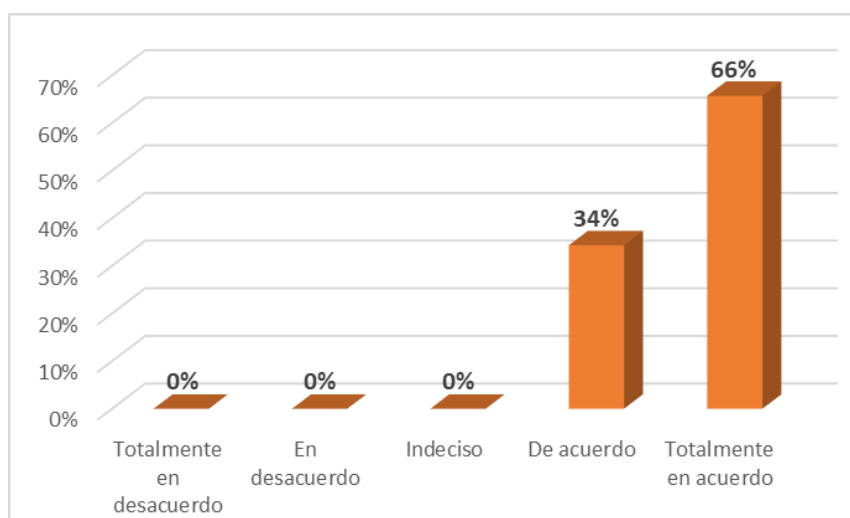
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades*

OPINION SOBRE SI DEFINEN LAS FUNCIONES DEL PUESTO Y SUS RESPONSABILIDADES	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	47	34%
Totalmente en acuerdo	90	66%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades.

**Figura 26:**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si definen las funciones del puesto y sus responsabilidades*



Fuente: Tabla 27

Interpretaciones:

Según se observa en la tabla de datos el 66% (90) de los encuestados respondieron que están totalmente en acuerdo con que están definidas las funciones del puesto y responsabilidades, mientras que el 34% (47) respondieron que están de acuerdo.

**Tabla 28:**

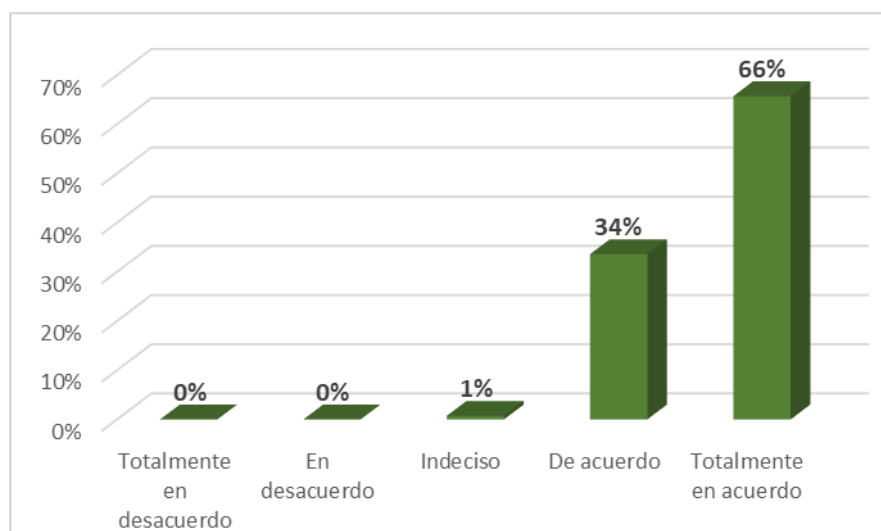
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si en el trabajo le permiten tomar iniciativas propias de su cargo.*

OPINION SOBRE SI En el trabajo les permiten tomar iniciativas propias de su cargo.	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	1	1%
De acuerdo	46	34%
Totalmente en acuerdo	90	66%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si en el trabajo le permiten tomar iniciativas propias de su cargo.

**Figura 27**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si en el trabajo le permiten tomar iniciativas propias de su cargo.*



Fuente: Tabla 28

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 66% (90) respondieron que están totalmente en acuerdo respecto a si en el trabajo le permiten tomar iniciativas propias de su cargo, mientras que el 1% (1) respondió que se está indeciso.

**Tabla 29:**

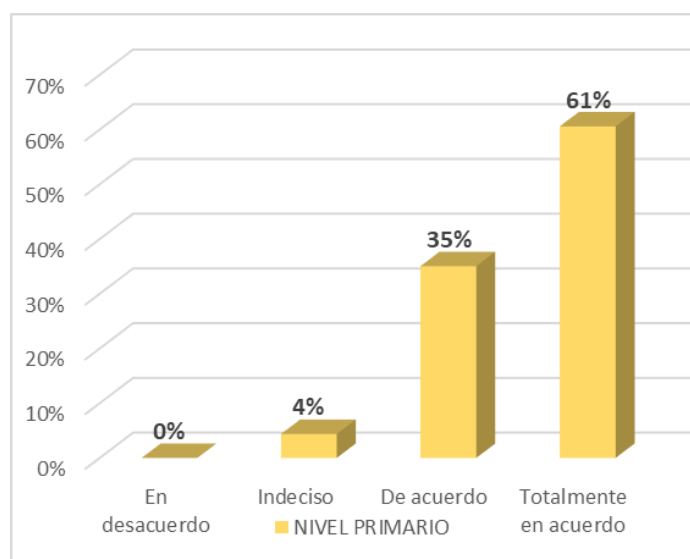
***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común***

Opinión sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	6	4%
De acuerdo	48	35%
Totalmente en acuerdo	83	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común

**Figura28:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común***



Fuente: Tabla 29

**Interpretaciones:**

Según se observa en la tabla del 100% (137) de los encuestados, el 61% (83) manifestaron que están totalmente en acuerdo respecto a si sienten que forman parte de un equipo que trabaja hacia una meta común, mientras que el 4% (6) respondieron que están indecisos.

**Tabla 30:**

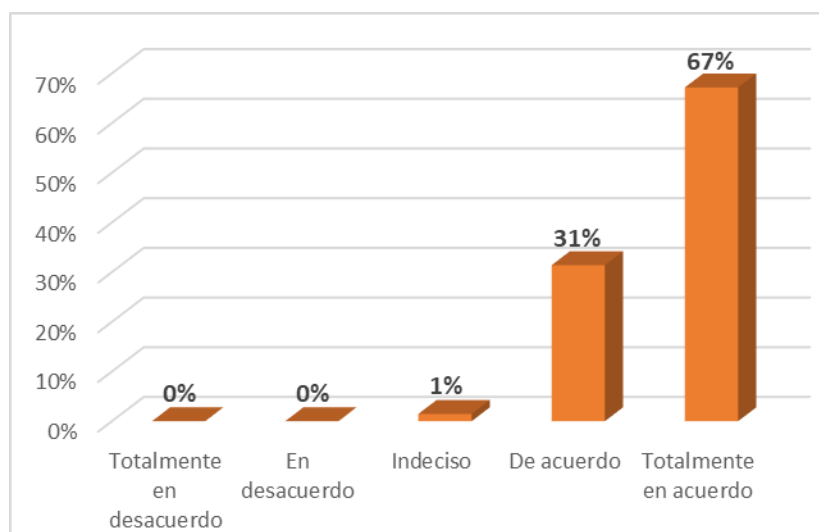
***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si el jefe y los compañeros se preocupan y se apoyan.***

Opinión sobre si el jefe y los compañeros se preocupan y se apoyan.	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	43	31%
Totalmente en acuerdo	92	67%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si el jefe y los compañeros se preocupan y se apoyan.

**Figura 29:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si el jefe y los compañeros se preocupan y se apoyan.***



Fuente: Tabla 30

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 67% (92) respondieron que se encuentran totalmente en acuerdo respecto a si el jefe y los compañeros se preocupan y se apoyan, mientras que el 1% (1) manifestó estar indeciso.

**Tabla 31:**

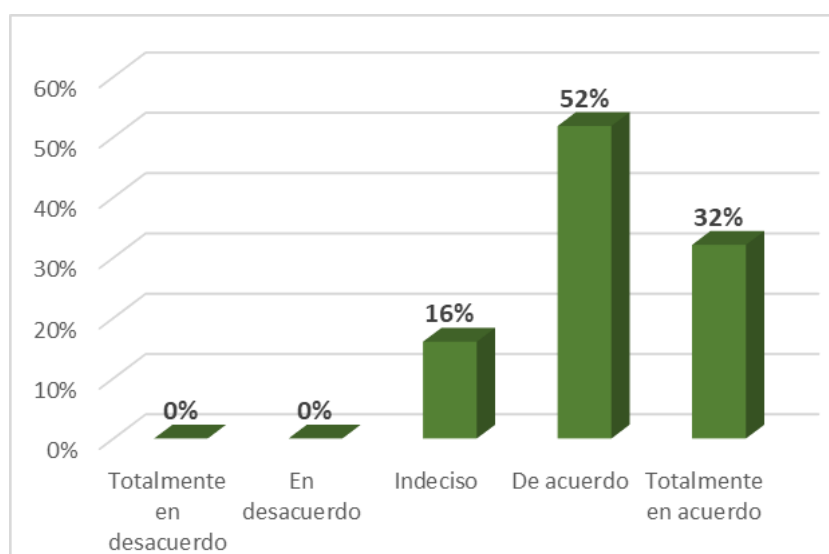
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la empresa brinda estímulos económicos por logros.*

Opinión sobre si la empresa brinda estímulos económicos por logros.	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	22	16%
De acuerdo	71	52%
Totalmente en acuerdo	44	32%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si la empresa brinda estímulos económicos por logros.

**Figura 30**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la empresa brinda estímulos económicos por logros.*



Fuente: Tabla 31

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 32% (44) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de si la empresa brinda estímulos económicos por logros, mientras que el 16% (22) respondieron que se encuentran indecisos.



**Tabla 32:**

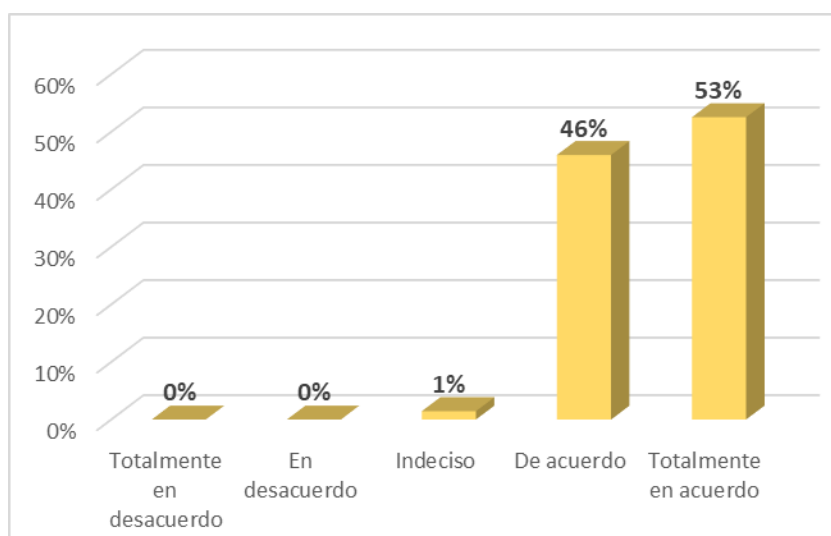
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.*

Opinión sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	63	46%
Totalmente en acuerdo	72	53%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores.

**Figura 31:**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores*



Fuente: Tabla 32

Interpretaciones:

Del total de encuestados 100% (137), el 53% (72) respondieron que están totalmente en acuerdo si existe algún programa que fomente o refuerce las relaciones entre los colaboradores, mientras que el 1% (2) manifestaron que se encuentran indecisos.

**Tabla 33**

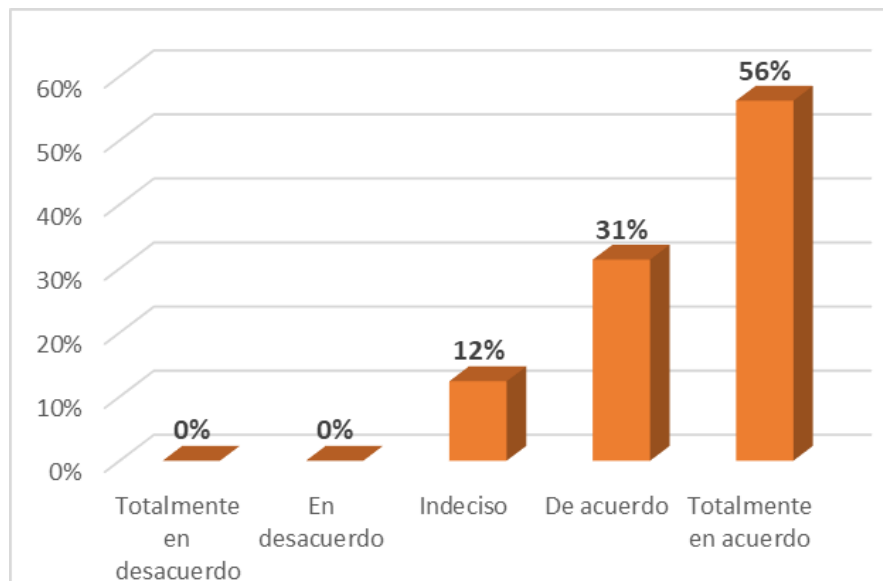
***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones***

Opinión sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	17	12%
De acuerdo	43	31%
Totalmente en acuerdo	77	56%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones

**Figura 32:**

***Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si la organización de la empresa les permite cumplir con todas sus funciones***



Fuente: Tabla 33

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 56% (77) respondieron que están totalmente en acuerdo respecto a si la empresa les permite cumplir con todas sus funciones, mientras que el 12% (17) respondieron que están indeciso.

**Tabla 34:**

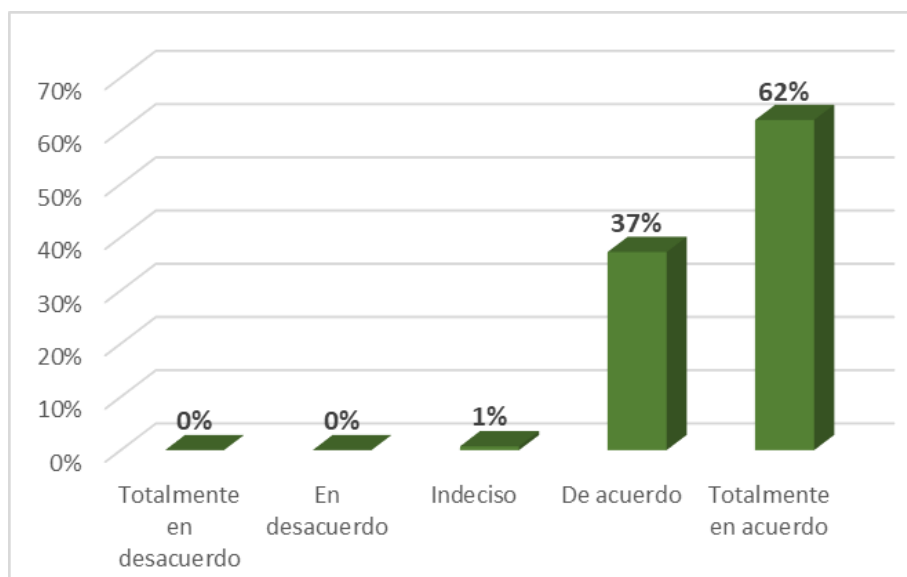
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si consideran a los cambios como una oportunidad y si se adaptan fácilmente.*

Opinión sobre si consideran a los cambios como una oportunidad y si se adaptan fácilmente	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	1	1%
De acuerdo	51	37%
Totalmente en acuerdo	85	62%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si consideran a los cambios como una oportunidad y si se adaptan fácilmente.

**Figura 33**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si consideran a los cambios como una oportunidad y si se adaptan fácilmente.*



Fuente: Tabla 34

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 62% (85) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de considerar a los cambios como una oportunidad y si se adaptan fácilmente, mientras que el 1% (1) respondieron que están indecisos.

**Tabla 35**

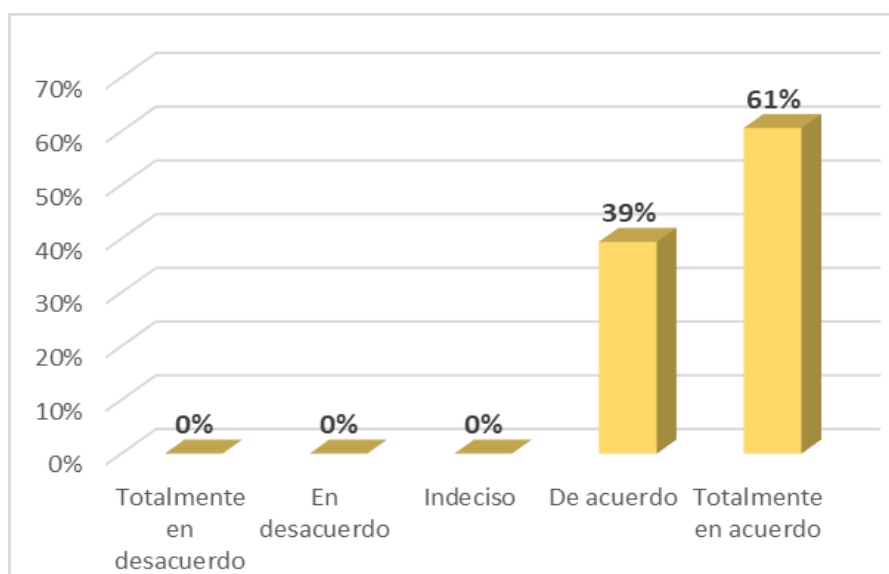
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si al finalizar sus labores evalúan los aciertos y corrigen sus errores.*

Opinión sobre si al finalizar sus labores evalúan los aciertos y corrigen sus errores.	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	54	39%
Totalmente en acuerdo	83	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si al finalizar sus labores evalúan los aciertos y corrigen sus errores.

**Figura 34**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si al finalizar sus labores evalúan los aciertos y corrigen sus errores.*



Fuente: Tabla 35

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 61% (83) expresaron que están totalmente en acuerdo acerca de evaluar sus propios aciertos y corregir sus errores, mientras que el 39% (54) respondieron que están de acuerdo

**Tabla 36**

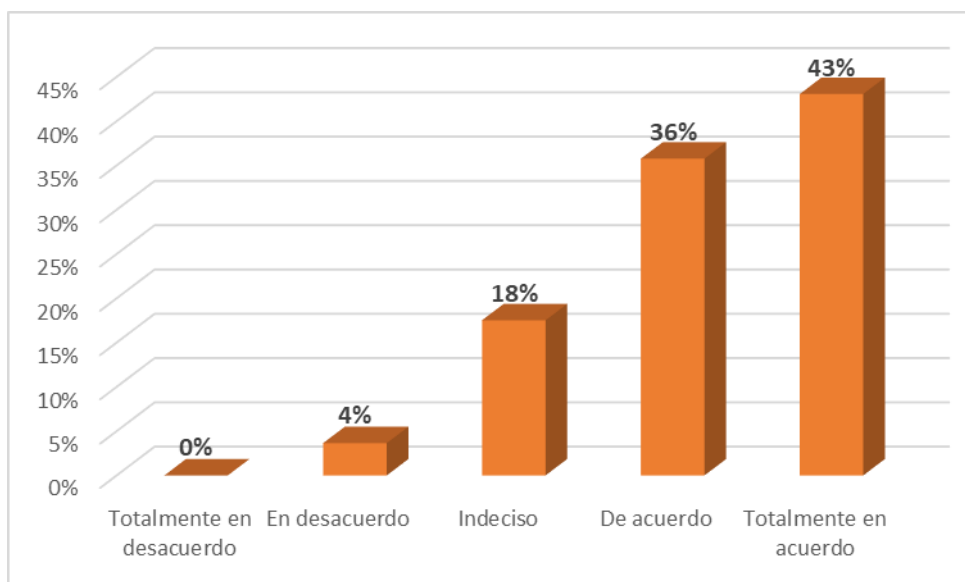
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.*

Opinión sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa	ENCUESTADOS	
	N°	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	5	4%
Indeciso	24	18%
De acuerdo	49	36%
Totalmente en acuerdo	59	43%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.

**Figura 35**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.*



Fuente: Tabla 36

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 43% (59) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de si tienen claro cuáles son los valores en la empresa, mientras que el 4% (5) respondieron que se encuentran en desacuerdo.

**Tabla 37**

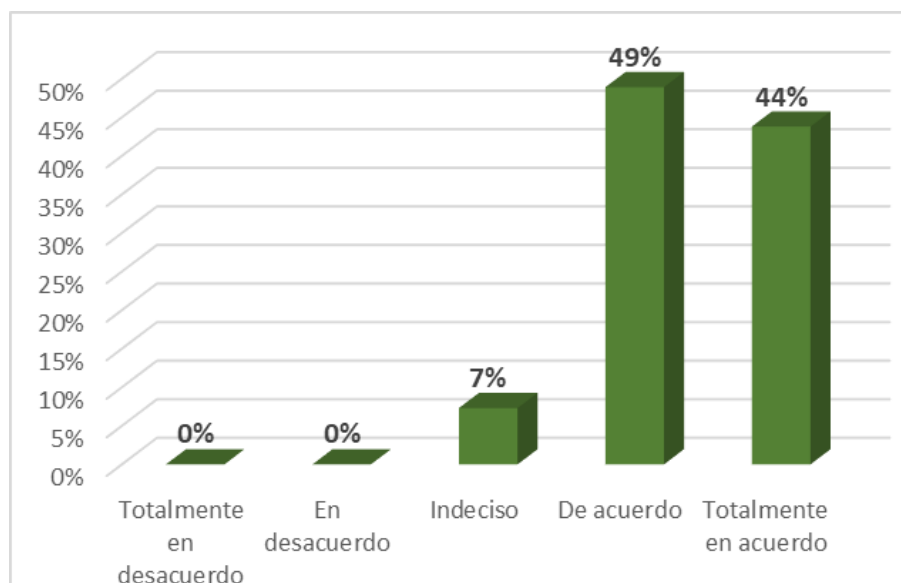
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si los reglamentos son aplicados de manera justa.*

Opinión sobre si los reglamentos son aplicados de manera justa	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	10	7%
De acuerdo	67	49%
Totalmente en acuerdo	60	44%
TOTAL	137	100%

Fuente: Opinión sobre si los reglamentos son aplicados de manera justa.

**Figura 36**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si los reglamentos son aplicados de manera justa.*



Fuente: Tabla 37

Interpretaciones:

Según se puede observar en la tabla de datos, el 49% (67) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de la justicia en la aplicación de reglamentos, mientras que el 7% (10) respondieron que se encuentran indecisos.

**Tabla 38**

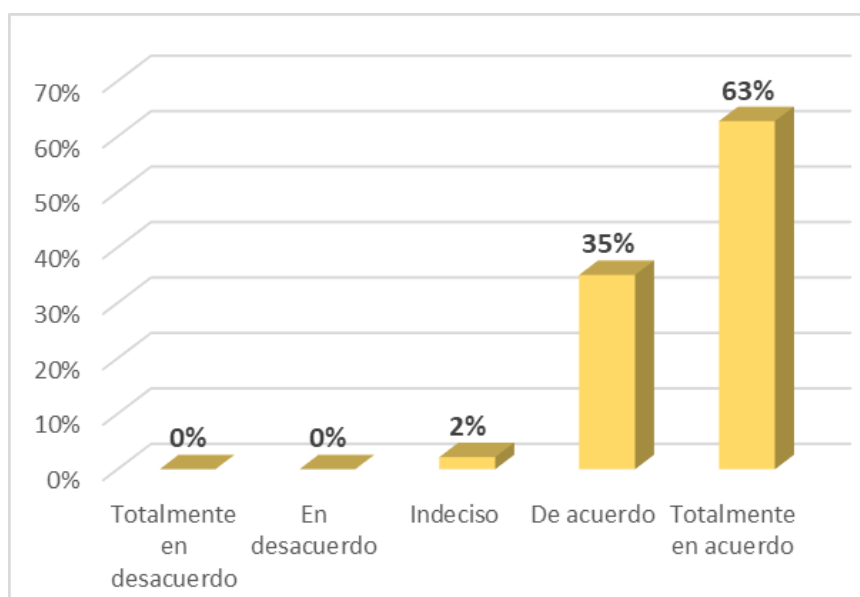
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente identificado con la empresa*

Opinión sobre si se siente identificado con la empresa	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	2%
De acuerdo	48	35%
Totalmente en acuerdo	86	63%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si tienen claro cuáles son los valores en la empresa.

**Figura 37**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente identificado con la empresa*



Fuente: Tabla 38

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 63% (86) expresaron que están totalmente en acuerdo acerca de los valores en la empresa, mientras que el 2% (3) respondieron que están indecisos.

**Tabla 39**

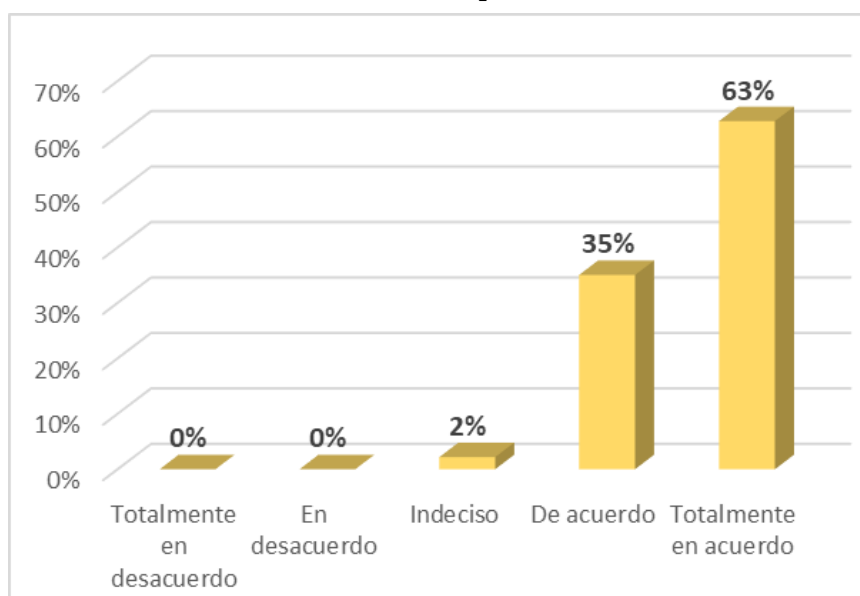
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente comprometido con la empresa.*

Opinión sobre si se siente comprometido con la empresa	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	62	45%
Totalmente en acuerdo	75	55%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se siente comprometido con la empresa.

**Figura 38**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si se siente comprometido con la empresa.*



Fuente: Tabla 39

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 33% (45) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de la autoestima y *la empatía*, mientras que el 3% (4) respondieron que están totalmente en desacuerdo.



**Tabla 40**

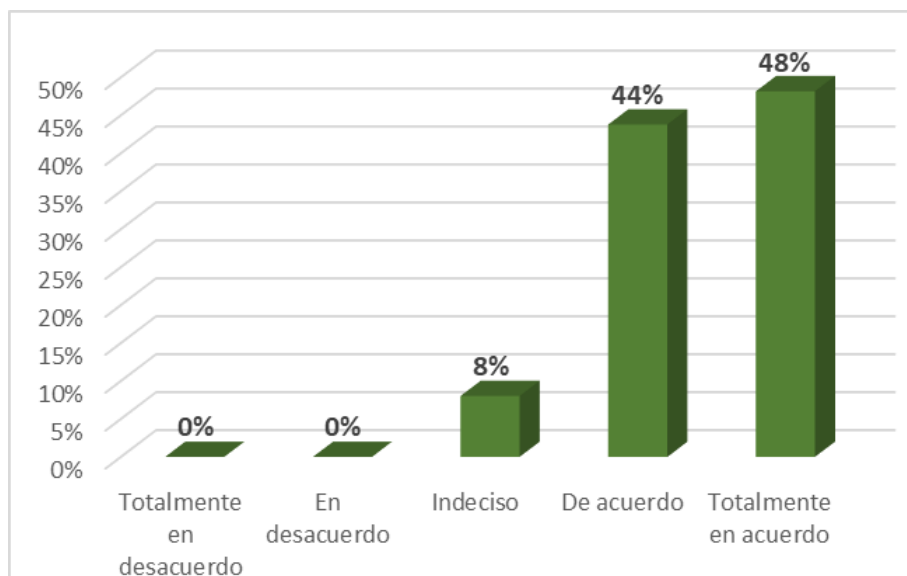
*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si considera que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes*

Opinión sobre si considera que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	11	8%
De acuerdo	60	44%
Totalmente en acuerdo	66	48%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si considera que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes.

**Figura 39**

*Opinión acerca del Clima Organizacional de los colaboradores sobre si considera que las decisiones tomadas en la empresa son coherentes*



Fuente: Tabla 40

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 48% (66) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de la coherencia en la toma de decisiones, mientras que el 8% (11) respondieron que están indecisos.

**Tabla 41**

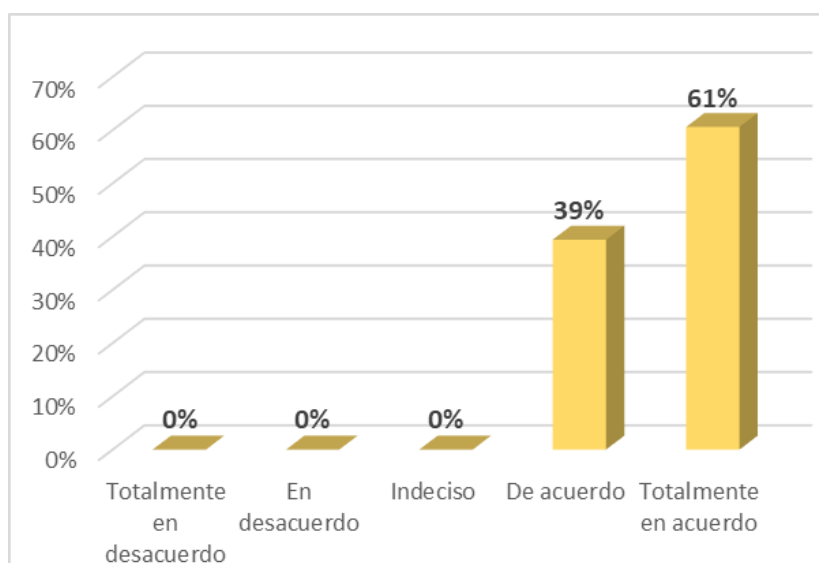
***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.***

Opinión sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	54	39%
Totalmente en acuerdo	83	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.

**Figura 40**

***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente con ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo.***



Fuente: Tabla 41

**Interpretaciones:**

El 61% (83) del total de encuestados (137) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca del ánimo y energía para realizar adecuadamente su trabajo, mientras que el 39% (54) respondieron que están totalmente de acuerdo.

**Tabla 42**

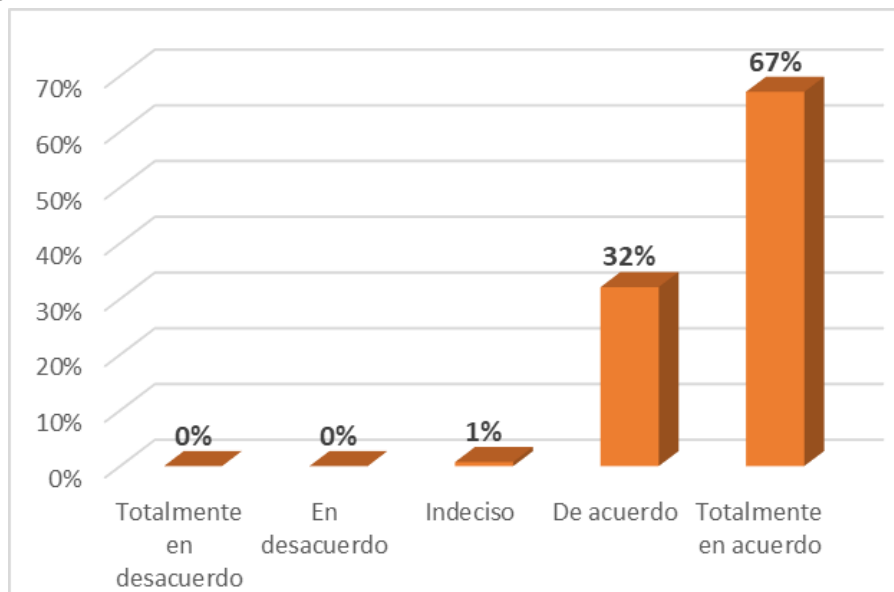
***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si sabe escuchar a los demás.***

Opinión sobre si sabe escuchar a los demás	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	1	1%
De acuerdo	44	32%
Totalmente en acuerdo	92	67%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si sabe escuchar a los demás

**Figura 41**

***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si sabe escuchar a los demás***



Fuente: Tabla 42

**Interpretaciones:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 67% (92) expresaron estar totalmente en acuerdo acerca de escuchar a los demás, mientras que el 1% (1) que se encuentran indecisos.

**Tabla 43**

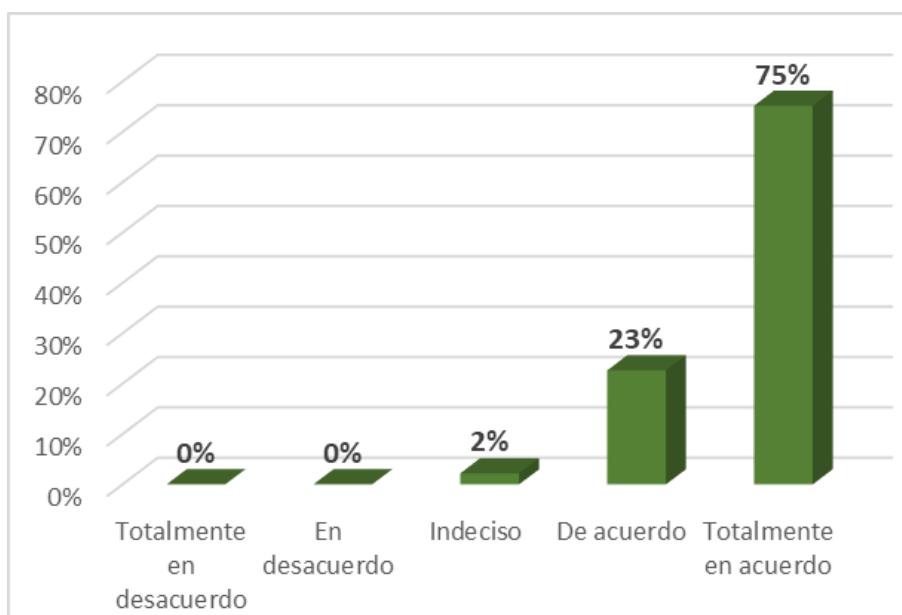
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si las personas se ayudan los unos a los otros.*

Opinión sobre si las personas se ayudan los unos a los otros	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	3	2%
De acuerdo	31	23%
Totalmente en acuerdo	103	75%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si las personas se ayudan los unos a los otros.

**Figura 42**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si las personas se ayudan los unos a los otros.*



Fuente: Tabla 43

Interpretaciones:

Según la tabla de datos, del 100% (137) de los encuestados, el 75% (103) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca del apoyo entre trabajadores., mientras que el 2% (3) respondieron que están indecisos.

**Tabla 44**

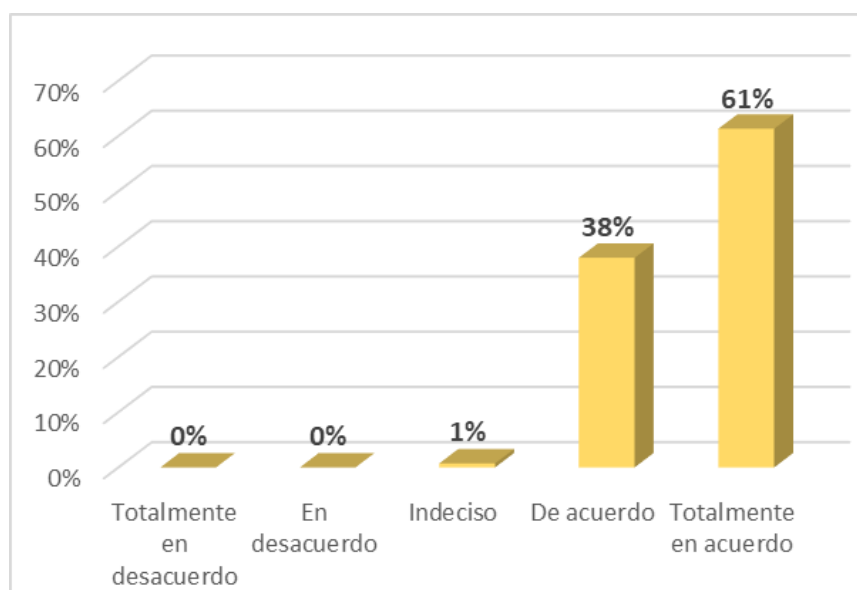
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente orgulloso del trabajo de sus compañeros*

Opinión sobre si se siente orgulloso del trabajo de sus compañeros	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	1	1%
De acuerdo	52	38%
Totalmente en acuerdo	84	61%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se siente orgulloso del trabajo de sus compañeros

**Figura 43**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se siente orgulloso del trabajo de sus compañeros*



Fuente: Tabla 44

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 61% (84) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca del orgullo por el trabajo de sus compañeros, mientras que el 1% (1) respondió que se encuentra indeciso.

**Tabla 45**

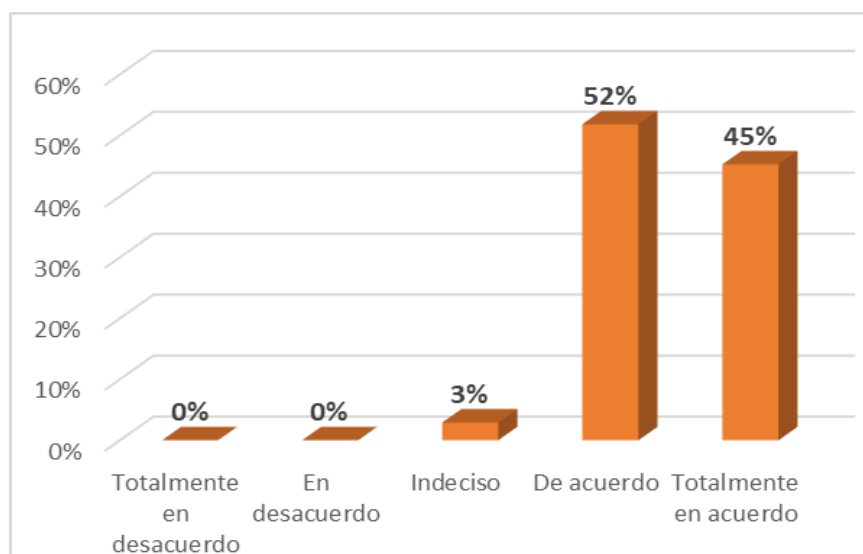
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si trata de encontrar soluciones para el beneficio de todos*

Opinión sobre si trata de encontrar soluciones para el beneficio de todos	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	4	3%
De acuerdo	71	52%
Totalmente en acuerdo	62	45%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si trata de encontrar soluciones para el beneficio de todos

**Figura 44**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si trata de encontrar soluciones para el beneficio de todos*



Fuente: Tabla 45

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, se puede observar en la tabla que el 52% (71) respondieron que están totalmente en acuerdo acerca de buscar soluciones para el beneficio de todos, mientras que el 3% (4) respondieron que está indeciso.

**Tabla 46**

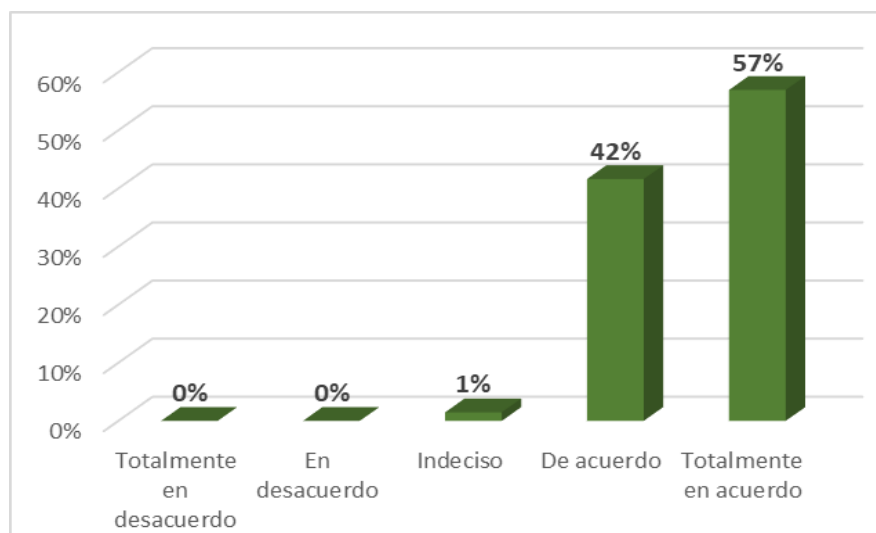
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros*

Opinión sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	57	42%
Totalmente en acuerdo	78	57%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros

**Figura 45**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros*



Fuente: Tabla 46

Interpretaciones:

Del 100% (137) de los encuestados, el 57% (78) manifestaron que están totalmente en acuerdo acerca de si considera que su trabajo es reconocido y considerado por su jefe y compañeros, mientras que el 1% (1) respondió que está indeciso.

**Tabla 47**

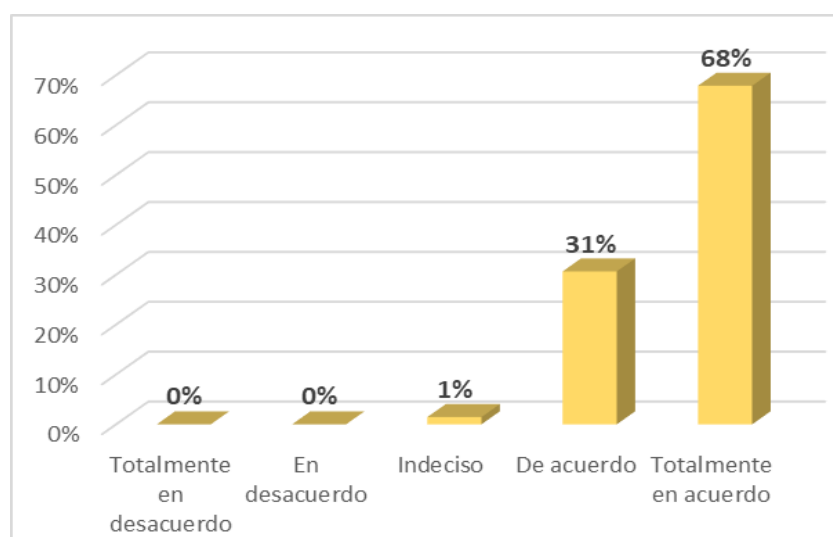
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización.*

Opinión sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	2	1%
De acuerdo	42	31%
Totalmente en acuerdo	93	68%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si se realiza reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización

**Figura 46**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización.*



Fuente: Tabla 47

Interpretaciones:

El 68% (93) del 100% (137) de los encuestados, expresaron que están totalmente en acuerdo respecto a la realización de reuniones de reconocimiento, mientras que el 1% (1) respondió estar indeciso.

**Tabla 48**



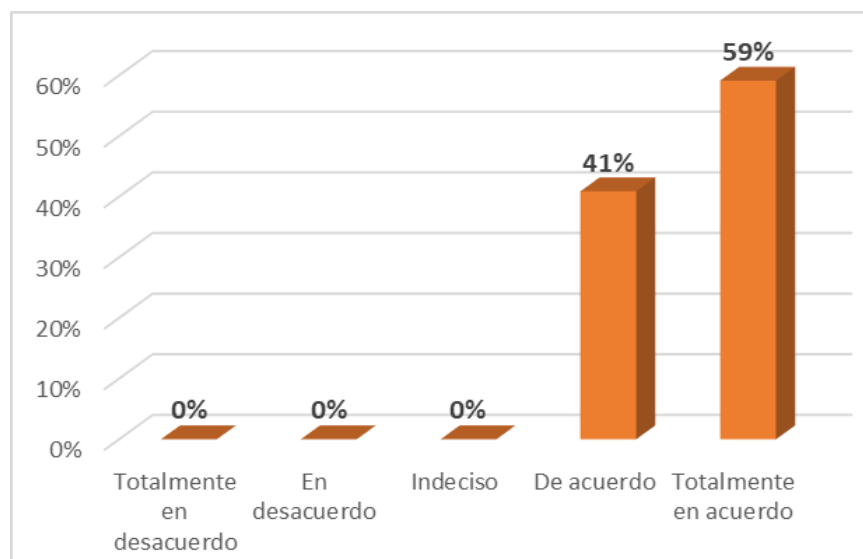
*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si la organización valora su trabajo y brinda oportunidades de ascenso.*

Opinión sobre si la organización valora su trabajo y brinda oportunidades de ascenso	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	56	41%
Totalmente en acuerdo	81	59%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si la organización valora su trabajo y brinda oportunidades de ascenso

**Figura 47**

*Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si la organización valora su trabajo y brinda oportunidades de ascenso.*



Fuente: Tabla 48

**Interpretaciones:**

Del 100% (137) de los encuestados, el 59% (81) manifestaron estar totalmente en acuerdo acerca si la organización valora su trabajo y brinda oportunidades de ascenso, mientras que el 41% (56) que están de acuerdo.

**Tabla 49**

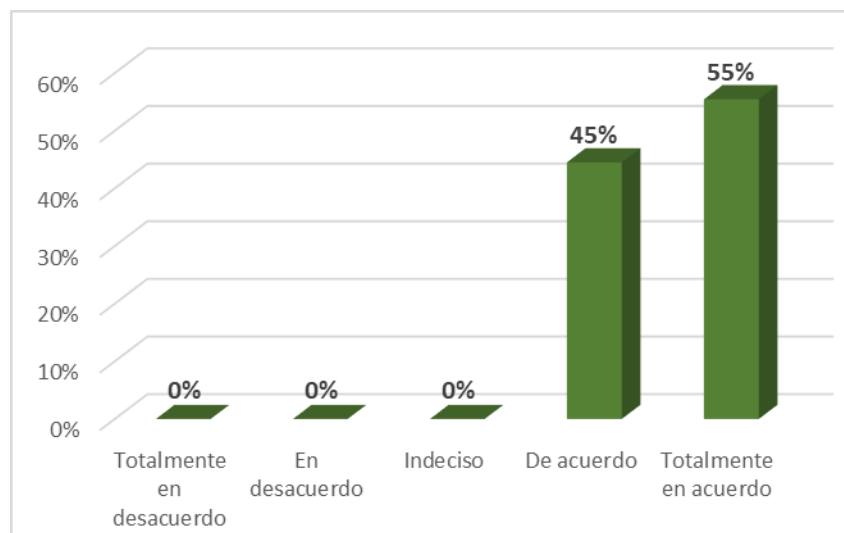
***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si la organización da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.***

Opinión sobre si la organización da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente	ENCUESTADOS	
	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Indeciso	0	0%
De acuerdo	61	45%
Totalmente en acuerdo	76	55%
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>100%</b>

Fuente: Opinión sobre si la organización da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

**Figura 48**

***Opinión acerca de la Satisfacción Laboral de los colaboradores sobre si la organización da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.***



Fuente: Tabla 49

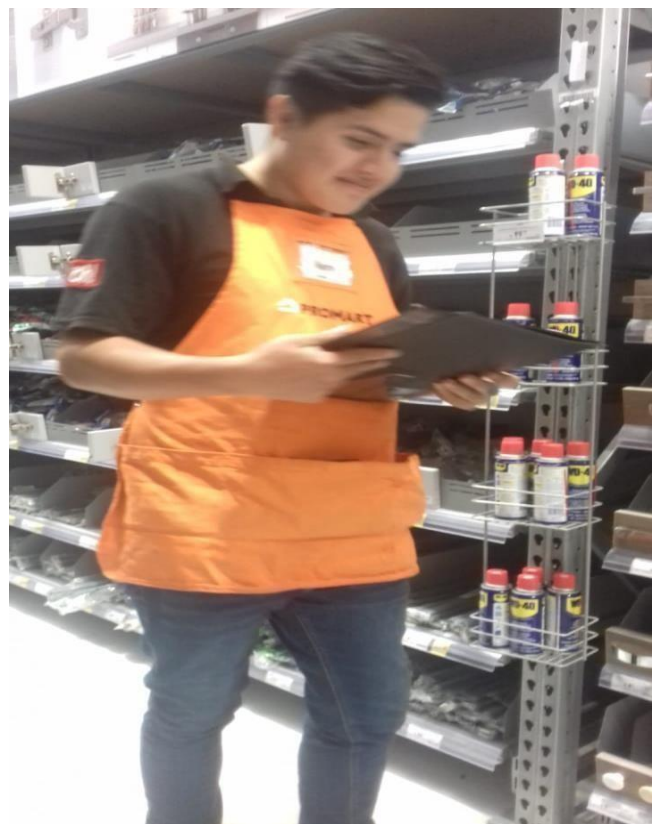
**Interpretaciones:**

Según se observa en la tabla de datos, del 100% (137) de los encuestados, el 55% (76) respondieron que están totalmente en acuerdo en que la organización da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente., mientras que el 45% (61) respondieron que están de acuerdo.


ANEXO N° 18

FOTOS DE TRABAJO DE CAMPO- COLABORADORES DE LA EMPRESA PROMART  
NUEVO CHIMBOTE





## ANEXO 19: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“ Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
colaboradores de la empresa Promart Nuevo  
Chimbote 2018 ”

del (de la) estudiante  
Monica Del Pilar Lopez Ballena y Wendy Lisset Rojo Ballena

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## ANEXO 20: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

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

Yo Monica Del Pilar Lopez Ballena identificado con DNI N° 76262827  
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública  
de mi trabajo de investigación titulado :  
" Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores  
de la empresa Remart Nuevo Chimbote 2018 "  
; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado  
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
.....  
Firma

DNI: 76262827

FECHA: 12 de diciembre del 2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS  
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Wendy Liseth Ros Ballena identificado con DNI N° 70004563  
Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la  
Universidad César Vallejo, autorizo (  ), No autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública  
de mi trabajo de investigación titulado :  
" Clima organizacional y Satisfacción laboral de los colaboradores de la  
empresa Promot Nueva Chimote - 2018. "  
; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado  
en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma

DNI: 70004563  
FECHA: 13 de Diciembre del 2018

## ANEXO 21: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
MONICA DEL PILAR LOPEZ BALLENA

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA PROMART NUEVO CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
WENDY LISSET ROJO BALLENA

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES  
DE LA EMPRESA PROMART NUEVO CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 04/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN