



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores
de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020”

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

AUTOR:

VILLAVICENCIO RAMOS, JAVIER

ORCID (0000-0002-1992-7047)

ASESORA:

Mg. María Inés Flores Bazán

ORCID (0000-0001-6912-0500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Organización

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA:

Dedico esta tesis a mi madre, por inculcarme a conseguir mis objetivos, esfuerzo, sacrificio y trabajo.

Dedico esta tesis con todo cariño y amor a mis padres, por cuidar de mí para poder culminar este logro tan importante y especial.

Javier

AGRADECIMIENTO:

Agradezco el apoyo brindado por el impulso a terminar mi proyecto de tesis, a mi familia y mis docentes y compañeros que me brindaron su apoyo incondicional a culminar con el éxito este trabajo.

Javier

Agradezco el apoyo brindado a mi Asesora, Mg. **Mg. María Inés Flores Bazán**, Por el apoyo incondicional que me brindo con el asesoramiento en esta etapa de la Investigación emprendida.

Javier

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	pag.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
VIII. REFERENCIAS	46
IX. ANEXOS	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Distribución de Frecuencias de la dimensión Camaradería	28
Tabla 1.Distribución de Frecuencias de la dimensión Camaradería	28
Tabla 2.Distribución de Frecuencias de la dimensión Respeto	29
Tabla 3. Distribución de Frecuencias de la dimensión Imparcialidad	31
Tabla 4. Distribución de Frecuencias de la dimensión Oportunidad de Progreso .	28
Tabla 5. Distribución de Frecuencias de la dimensión Remuneraciones	29
Tabla 6. Distribución de Frecuencias de la dimensión Ambiente de Trabajo	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de Frecuencias de la dimensión Camaradería	28
Figura 1. Distribución de Frecuencias de la dimensión Camaradería	28
Figura 2. Distribución de Frecuencias de la dimensión respeto	30
Figura 3. Distribución de Frecuencias de la dimensión Imparcialidad.....	31
Figura 4. Distribución de Frecuencias de la dimensión Oportunidad de Progreso	28
Figura 5. Distribución de Frecuencias de la dimensión Remuneraciones	34
Figura 6. Distribución de Frecuencias de la dimensión Ambiente de Trabajo	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020” contiene los resultados del estudio cuantitativo de las variables de clima laboral y su comparación con la satisfacción laboral realizado a través del modelo de encuesta Great Place to Work Institute Perú, con el objetivo de conocer la percepción de sus trabajadores respecto del ambiente organizacional, nos trazamos como objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, asimismo fue de diseño no experimental y correlacional, su población conformada por 50 colaboradores, a quienes se les consulto, para la obtención de la información, a través de encuestas que fue el instrumento utilizado, validados por juicio de expertos con un resultado de aplicabilidad, la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente Alfa Cronbach cuyo valor fue 59 % para la variable de satisfacción laboral. Producto de los resultados obtenidos podemos deducir que existe moderada relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal determinada por el Rho de Spearman 71.2%; existiendo una correlación alta entre ambas variables frente al (grado de significación estadística) $p < 0,00$.

Palabras clave: clima laboral, satisfacción laboral, cultura organizacional

ABSTRACT

The present research work entitled "Organizational Climate and Job Satisfaction in Workers of the Hispanic Company Distributions S.R.L. Period 2020" contains the results of the quantitative study of the work environment variables and their comparison with job satisfaction carried out through the Great Place to Work Institute Peru survey model, with the aim of knowing the perception of its workers regarding the organizational environment, we set as a general objective: To determine the relationship of the organizational climate and job satisfaction, it was also of non-experimental and correlational design, its population made up of 50 collaborators, who were consulted, to obtain information, through Surveys that were the instrument used, validated by expert judgment with a result of applicability, reliability was determined using the Alpha Cronbach coefficient whose value was 59% for the job satisfaction variable. As a result of the results obtained, we can deduce that there is a moderate positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the personnel determined by the Spearman Rho 71.2%; there being a high correlation between both variables versus the (degree of statistical significance) $p < 0.00$.

Keywords: work environment, job satisfaction, organizational culture

I. INTRODUCCIÓN

Siendo un tema que trasciende para quienes dirigen las organizaciones e instituciones debido a las debilidades de las cuales adolecen: Ineficientes e ineficaces, las empresas e instituciones invierten recursos presupuestarios destinados a mejorar su activo fijo y operacional, dejando a segundo plano la gestión del talento humano, dado que estos no se cumplen en la medida que fueron planificados, generando despidos inmediatos, cambios improvisados en el funcionamiento organizacional, rotación de personal y todo tipo de reacciones inesperadas con la finalidad de responsabilizar la gestión realizada, esto se convierte en un hecho común dentro de las organizaciones que no obtienen resultados esperados por no identificar las razones o causas que las originaron, siendo el motivo para realizar el presente trabajo de investigación.

Buscar dentro del Clima organizacional las razones que originaron indicadores deficientes e ineficaces dentro del aspecto funcional y organizacional de los recursos humanos, vale decir, medir el nivel de producción, la ausencia y rotación del personal, satisfacción y compromiso dentro de la organización, y cómo son afectadas por la motivación, el diseño organizacional, asignación de recompensas, métodos de selección, estilo de liderazgo, personalidad, inteligencia, experiencia y patrones de refuerzo.

El presente estudio tiene como justificación teórica, estudios previamente elaborados dado a que estos permiten y aportan al conocimiento la información referente al comportamiento del clima laboral en la empresa, asimismo qué relación guarda con la satisfacción laboral, y está a la vez su correlación con las variables en estudio, ampliando el conocimiento en los escenarios empresariales. Tomando el punto de vista práctico, las evidencias que demuestra la satisfacción de un trabajador, se ven reflejadas en su desempeño, el cual resulta eficiente y eficaz, es por ello ésta investigación es trascendental debido a su importancia práctica, la cual expone argumentos de gestión empresarial en cuanto a recursos humanos se refiere.

Se pretende explicar el mismo como un escenario singular por el rol político que marca su entorno, la metodología se sustenta en medir dicha relación aplicando un modelo de encuesta, la cual permitirá que refiera un diagnóstico esporádico de clima organizacional en la empresa en un contexto de tiempo y organización, evidenciado por el nivel de incidencia y dependencia de las dimensiones e indicadores, las cuales aportan información relevante sobre el ambiente laboral en que los colaboradores se desenvuelven.

En ese contexto se considera de interés fundamental generar argumentos respecto a la incidencia de las variables en estudio, en qué medida el clima organizacional inciden en la satisfacción laboral, más aún tenemos que observar la penosa realidad del proceso de funcionamiento de las empresas en un período de gestión, que no hace más que distraer el verdadero rol de los mismos con respecto al incumplimiento de los objetivos, para esto nos formulamos las siguientes interrogantes que nos permitirán definir las variables en el estudio:

Frente a esta situación se formula el problema general ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020? Con la finalidad de determinar qué relación existe entre las variables materia del estudio, como el clima laboral incide en la satisfacción organizacional, como problemas específicos nos planteamos ¿qué relación existe entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?, con la finalidad de identificar que oportunidades laborales existe para el desarrollo profesional y línea de carrera existe dentro de la empresa, ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?.

Asimismo como incide las remuneraciones que percibe el personal en la satisfacción personal, y ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020? Como es la percepción dentro de la empresa respecto a la actitud del entorno laboral y como esta influye en la satisfacción laboral.

El Estudio permite a la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. diagnosticar y determinar como el clima organizacional desde la perspectivas de la percepción incide en la satisfacción laboral y su correlación con las dimensiones en cuestión, para medir la relación hemos utilizado un modelo de encuesta denominado Great Place To Work, la cual permitirá obtener un diagnóstico de la situación real con respecto al tiempo y organización. La medición de las variables en estudio, es importante dado que se pone en evidencia cual es el nivel de comunicación, confianza, respeto, camaradería y orgullo, puesto que tales indicadores favorecen al conocimiento del ambiente laboral en el que cumplen sus funciones los trabajadores.

El desenvolvimiento de un colaborador motivado, se ve reflejado en el desempeño eficiente y eficaz de su trabajo, es por esta razón el estudio es de suma trascendencia, por su aporte al comprensión de la satisfacción laboral, y esta conlleva en el cumplimiento de metas organizacionales, de ahí su trascendencia de realizar investigaciones en este entorno (clima organizacional-satisfacción laboral), El informe que presentamos toma como eje un modelo validado ampliamente en sus tres dimensiones: Respeto, Imparcialidad, y Camaradería, cada una con sus respectivas subdimensiones, basado en la opinión de los colaboradores del ambiente laboral y su incidencia en la satisfacción laboral.

Se plantea como objetivo general Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020. Que verifica la relación las variables en estudio, para esto nos planteamos como objetivos específicos: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020, Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020 y Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

Asimismo, probaremos dicha correlación a través de las hipótesis formuladas a nivel general: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020 y a nivel específico: Existe relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de

progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020, Existe relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020 y Existe relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos permiten describir los antecedentes, en relación al tema investigado describiremos dichas tesis, tal es el caso de Cárdenas, (2016), en su investigación sobre el clima y satisfacción laboral de la Municipalidad de San Isidro en el año 2015, en esta investigación el autor empleó un cuestionario y luego del procesamiento de datos pudo demostrar la relación directa entre el clima laboral de la municipalidad y la satisfacción personal de los trabajadores que laboran en dicha institución, investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional.

Estrada (2020), en su trabajo, señala que la motivación tiene dos influencias, una intrínseca y otra extrínseca, la primera se relaciona con el propio ser y la segunda con los elementos que rodean a la persona, asimismo efectúa una explicación sobre la teoría de motivación de Maslow. Asimismo, afirma que la delegación de poder, la autosuficiencia, el clima organizacional y el liderazgo, aumentan la motivación de los colaboradores y esto se traduce en una producción efectiva, de manera que se estima una relación directa de ambas variables.

Concha, (2018), en su trabajo aplicado en hospital Goyeneche, aplicó un cuestionario a los médicos residentes del hospital, a fin de encontrar una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional existente en la institución, encontrando que entre ambos existe una relación significativa, concluyendo que se deben buscar alternativas para mejorar la situación de los residentes. Metodología de focus group

Ferreyra (2020), en su trabajo de investigación de una entidad bancaria en el departamento de Ucayali, afirma que el Clima Organizacional no tiene mucha relación con la satisfacción laboral, puesto que, al haber aplicado una encuesta a los colaboradores de la institución, puntualizando los temas de responsabilidad, recompensa, claridad, innovación y norma; se corroboraron los datos a través del examen Rho de Spearman, el método es inductivo, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativo.

Picoaga (2018) en su trabajo de investigación aplicada a los docentes de una universidad privada, aplicó una encuesta obteniendo como resultado que una gran parte de los trabajadores no se encontraban satisfechos de lo cual dedujo que el clima organizacional no se encontraba acorde a las expectativas, concluyendo que el éste tenía una relación significativa con la satisfacción laboral, de tipo descriptivo, no experimental descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo.

Fernández (2018), en su investigación, aplicó una encuesta a los empleados de OSINFOR a fin de encontrar una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores, durante el año 2018, logrando determinar la existencia de relación positiva moderada, habiéndose aplicado el coeficiente Alfa Cronbach para fijar el nivel de confiabilidad. El enfoque es cuantitativo, descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal.

Quiñon (2018), en su trabajo de investigación aplicado a los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sujetos al régimen laboral del D.L. 276, aplicó una encuesta a los colaboradores, obteniendo como resultado una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, después de haber validado los resultados utilizando del método estadístico Alfa de Cronbach. Asimismo, en su conclusión determinó la existencia una moderada correlación entre las variables. De igual modo considera dentro de su investigación el salario en los trabajadores, la personalidad y las autoevaluaciones de los mismos, la investigación es básica, descriptiva, correlacional, cuantitativa, no experimental y de corte transversal.

Quispe (2017), en su trabajo de investigación aplicado a los trabajadores de la cuna jardín ubicado en el Instituto Nacional de Salud del Niño, afirma que todo el personal se encuentra parcialmente satisfecho, esto debido a que ha podido demostrar que el clima organizacional tiene influencia sobre la satisfacción laboral, considerando que la Cuna jardín se ubica dentro de las instalaciones del hospital, la información obtenida servirá para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores y de este modo obtener un incremento en el nivel de desempeño

laboral. La investigación es de tipo descriptivo cualitativo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal.

González, (2020), en su estudio sobre el clima, estrés y satisfacción laboral de los docentes universitarios de Chimbote, ha aplicado una encuesta a 300 docentes de universidades privadas para determinar que existe una relación entre ambas variables, analizando los resultados con los programas SPSS y Excel para establecer la correlación a través del método estadístico de Spearman. La investigación se ejecutó en un enfoque cuantitativo, diseño correlacional no experimental trasversal.

Arteta (2019), en su trabajo de investigación sobre titulado el efecto que produce el estrés laboral sobre la satisfacción del personal de Electro sur S.A., afirma que el personal de la Empresa Eléctrica del Sur, revela elevados niveles de estrés lo cual afecta directamente la satisfacción laboral, habiendo aplicado una encuesta de 22 preguntas a los trabajadores, entre hombres y mujeres, procesando los resultados y utilizando la correlación de Pearson y Rho Spearman, El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo básica, diseño no experimental

Chiavenato (2011), refiere que el clima organizacional se encuentra íntimamente relacionado con el grado de motivación de los empleados, por lo que menciona específicamente las propiedades de la motivación en el ambiente de la organización, asimismo manifiesta que dicha relación es favorable cuando las necesidades personales de los trabajadores son satisfechas y aumenta la moral de los mismos; y es desfavorable cuando no logra que sus necesidades queden satisfechas.

Noboa (2011), manifiesta que la reacción de la persona se determina por la percepción que éstas tengan de la organización, así como de sus componentes, entonces para plantear un concepto sobre clima organizacional se debe tener en cuenta el concepto planteado por Rensis Likert que define la palabra clima como percepción.

Domínguez L., Ramírez A., y García A., (2013) refieren que el clima organizacional tiene su fundamento en la forma cómo lo percibe cada trabajador, reflejándose en el comportamiento y las actitudes de éstos, y a través de los sentimientos provocados por las situaciones características de la vida dentro de las organizaciones y los vínculos que se generan entre los grupos de trabajo, lo cual repercute en el desempeño laboral. Resumiendo, las percepciones globales que cada individuo tienen de su ambiente de trabajo, las cuales son reflejadas en la interacción de cada individuo y la organización, debe ser definido como: clima organizacional.

Soto (2018) define como clima organizacional, a la búsqueda que realizan las empresas para mejorar sus procesos productivos por lo que el clima organizacional tiene un significado importante. El clima dentro de las organizaciones recoge la articulación de los diferentes integrantes de la empresa, siendo el ambiente el lugar donde los empleados llevan a cabo sus actividades. El clima organizacional puede conllevar a una relación positiva o un obstáculo al interior de la organización. También existen factores internos y externos que afectan el desempeño de los trabajadores de la empresa, puesto que dichos factores pueden ser percibidos por los trabajadores de manera directa o indirectamente, logrando influir en su comportamiento y rendimiento.

Antúnez (2015) señala que el clima organizacional se conforma por diversos aspectos dentro de una organización, tales como la rutina, la forma de trabajo y la forma cómo se hacen las cosas, las cuales se ven reflejadas en la percepción que tiene el trabajador del ambiente laboral, así como la forma en que cada trabajador se desempeña y desarrolla sus labores en la rutina diaria.

Definiremos las dimensiones de las variables materia del presente estudio de investigación, la camaradería, desde un punto de vista de la Real Academia de la Lengua indica que la amistad es la relación cordial que mantienen entre sí los buenos camaradas (Real Academia Española).

Pérez (2016) refiere que la palabra camaradería deriva del latín “cámara”, sinónimo de “estancia abovedada”, que a su vez, procede del griego “kámara”, con

el mismo significado. Vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común. La persona que desarrolla este tipo de relaciones son camaradas.

Se puede vincular la idea de camaradería al compañerismo. Cuando se dice que dos o más individuos son camaradas, significa que éstos están unidos por un mismo trabajo, militancia u otro motivo. La camaradería tiene implícito la solidaridad, el cariño y la simpatía. (<https://definicion.de/camaraderia/>)

Respecto a la dimensión de Familiaridad, se dice de la sencillez y confianza en el trato, en el contacto habitual, que produce un conocimiento profundo. Esta definición se encuentra llena de sencillez, sinceridad, afabilidad, franqueza y confianza durante el trato, es un contacto frecuente y habitual.

Respecto a la dimensión de la Hospitalidad, se entiende como la capacidad de acoger a los invitados y extraños de manera generosa y con amabilidad.

El principal significado se refiere a que un anfitrión da la bienvenida y atiende los requerimientos de las personas que de manera temporal se ubican fuera de sus hogares.

El Sentido de Equipo, es otra de las dimensiones que nos muestra que es un agrupamiento de personas que comparten una meta en habitual, la cual proviene de una idea propuesta por los miembros del grupo. El equipo integrado por individuos antes de llevar a cabo un objetivo, se comporta como un equipo coherente y con cohesión en la elaboración del objetivo que pretenden conseguir.

Respecto al respeto, se tiene que éste mide la forma en qué los trabajadores perciben la manera en que sus líderes y jefes promueven su desarrollo profesional, y cómo fomentan su participación con ideas y sugerencias hasta que finalmente demuestren la sincera preocupación e interés por ellos en calidad de personas. Esta dimensión está constituida por tres subdimensiones: profesional, colaboración e interés por las personas. (<http://www.coequipo.es/>)

Respecto al apoyo profesional, que permite a la empresa continuar su apoyo profesional al cliente incluso después de haber terminado la instalación. El apoyo profesional puede ser provisto de forma remota o directa. En varios proyectos grandes y complejos, tras un tiempo, el cliente puede, a su discreción y en cualquier

momento, anunciar su madurez profesional para gestionar el proyecto de forma independiente. (<http://www.coequipo.es/>)

La colaboración requiere de un esfuerzo gerencial en mostrar interés por las ideas y sugerencias de los trabajadores, así como también de involucrarlos en decisiones que afecten sus actividades. Cuando los líderes buscan de manera proactiva la opinión de los trabajadores se crea un ambiente de colaboración que potencializa la confianza entre los empleados y superiores. (<http://www.coequipo.es/>)

Interés como persona, valorar al empleado mejora la autoestima y la percepción de cómo éstos son tratados por la jefatura. Los empleados se entusiasman más con sus tareas cuando perciben que son considerados como personas y no solamente como empleados. (<http://www.coequipo.es/>)

La Imparcialidad la empresa debe garantizar que las promociones y las remuneraciones estarán basadas en los méritos y contribuciones, antes que en maniobras políticas. La gente debe sentir confianza que será tratada en forma equitativa, sin considerar cualidades personales como nivel socioeconómico, edad o sexo. Un ambiente de trabajo imparcial elimina las distracciones de falta de equidad, política y prejuicios, permitiendo que la gente se dedique a su trabajo. (<http://www.coequipo.es/>)

La Equidad en Recompensas el sentido de equidad es analizado a través de un trato equitativo hacia todas las personas en la distribución de recompensas tangibles e intangibles. En este sentido los directivos de RRHH. (<http://www.coequipo.es/>)

Ausencia Favoritismo, la ausencia de favoritismo indica un mayor profesionalismo en las decisiones que se tome, favoreciendo los aspectos profesionales y no los personales. (<http://www.coequipo.es/>)

El Trato Justo, es un elemento esencial para crear un buen ambiente, motivando a las personas a sentirse seguras de que los criterios de evaluación están basados en su rendimiento personal, fomentando el logro por sus propios méritos, a trabajar en grupo y a cooperar unos con otros. La justicia en el trato es demostrada por la gerencia a través de actitudes y/o el trato que busca evitar el

prejuicio, así como ofreciendo mecanismos de apelación frente a injusticias (<http://www.coequipo.es/>)

Respecto a la Variable Satisfacción Laboral, Robbins (1998), afirma que la satisfacción laboral proviene del sentimiento de bienestar que tiene cada trabajador dentro de la organización, se refiere a la forma de cómo se siente y cómo percibe su centro laboral, así como las ganas que tiene de dirigirse a él y en qué medida se siente identificado con el mismo, ya que todo ello repercutirá en su comportamiento.

Palma (2005), señala que la satisfacción laboral se organiza de la siguiente manera: Sentido de trabajo: La importancia de que el trabajador esté consciente de su labor dentro de la organización y la forma en que aporta su trabajo a la institución, lo que estará vinculado al compromiso demostrado y la satisfacción de su realización, el sentido de justicia y su contribución al proceso productivo. Ambiente laboral: La satisfacción del trabajador también depende del ambiente en donde desarrolla sus labores, las reglas que se disponen para realizar su trabajo de forma transparente y equitativa, dentro de la normativa vigente y sin explotación.

Rentabilidad. La satisfacción también tiene relación a los beneficios remunerativos que percibe cada trabajador como incentivo a la labor realizada, lo cual es importante tomar en cuenta, ya que si la empresa no se encuentra en la capacidad de otorgar mejores salarios, al menos debe otorgar incentivos o canjes por los servicios brindados, a fin de que los trabajadores perciban la importancia de trabajar en la empresa.

Respecto a la dimensión oportunidad, del latín oportunistas, se refiere a la conveniencia de un contexto y a la coincidencia de un espacio y un periodo de tiempo apropiados, para obtener un beneficio o cumplir un objetivo. Siendo instantes o momentos que concluyen oportunos en ejecutar tareas.

Respecto al trabajo en equipo se conceptúa a manera de reunión de dos o más individuos organizados de una representación específica, quienes colaboran para lograr la ejecución de un proyecto como con fin habitual.

Respecto a la dimensión remuneraciones e Incentivos, la remuneración es la recompensa otorgada a los trabajadores por los servicios prestados. Incluye el salario básico, y los que resulten necesarios conforme lo establece la normatividad vigente.

Crear estrategias que impliquen mejoras en la remuneración de los trabajadores, incluidas las que se inician. La estrategia debe ser estructurada, razonablemente competitiva y al alcance de la compañía.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

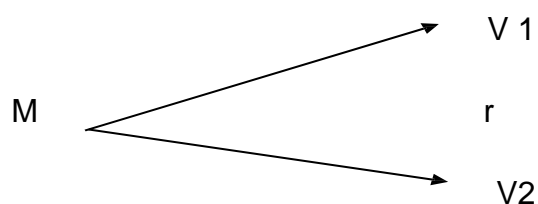
Es de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo y es validada para revelar nuevos hechos, Así mismo, el estudio es del tipo aplicada, porque las sugerencias de las teorías serán contrastadas a la realidad.

En cuanto a enfoque de la investigación plantea el cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) vincula números y métodos matemáticos, hace referencia a una serie de procesos que son organizados secuencialmente para probar suposiciones planteadas (p. 5-6).

Diseño de Investigación

Es no experimental transeccional, según Hernández y Mendoza (2018) se realiza sin manipular las variables observando el fenómeno en su ambiente natural para su posterior análisis y es transeccional porque la recopilación de la información se da en un momento único (pp.175-177).

A continuación, se muestra el esquema siguiente:



Dónde:

- V1 Clima Organizacional
- V2 Satisfacción laboral
- R Relación de las variables.
- M Muestra de estudio

Enfoque de Investigación.

Plantea el cuantitativo, según Hernández y Mendoza (2018) vincula números y métodos matemáticos, hace referencia a una serie de procesos que son organizados secuencialmente para probar suposiciones planteadas (p. 5-6).

Otro punto es el nivel de la investigación:

Que fue de nivel descriptivo – correlacional, que de acuerdo a Según Hernández y Mendoza (2018) es descriptivo por que especifica las propiedades y características de las variables en un ámbito en particular, y es correlacional porque miden las variables y su relación estadísticamente (pp. 108-109).

En esta investigación se planteó conocer la relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

3.2. Variables y operacionalización.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPÁNICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2020.					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN Operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
VI : Clima organizacional	Rodríguez(2018)considera que el clima organizacional está conformado por un ambiente material e inmaterial donde se realiza un trabajo diario y donde predomina la productividad y la satisfacción. También se lo puede describir como la apreciación que tienen los trabajadores respecto al nivel de oportunidades que se tiene dentro de la organización, es decir si su entorno laboral lo beneficia en su desarrollo	La situación cuando una persona libra su responsabilidad laboral con camaradería, Respeto e Imparcialidad regularmente, el confianza que un guía tiene con sus dependientes, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional.	Camaradería	Familiaridad	1
				Hospitalidad	2
				Sentido de Equipo	3
			Respeto	Apoyo Profesional	4
				Colaboración	5
				Interés como persona	6
			Imparcialidad	Equidad en Recompensas	7
				Ausencia Favoritismo	8
				Trato Justo	9

	personal y profesional				
VD :Satisfacción laboral	Robbins y Judge (2013) es el conjunto de actitudes que demuestra el individuo hacia su trabajo. La persona que se encuentra satisfecha con su cargo tiene actitudes positivas hacia él; y la persona que esta insatisfecha , demuestra actitudes negativas (p. 49).	Una etapa emocional real y gustoso consecuencia de la percepción de las prácticas laborales de los trabajadores, y que cuenta con oportunidades de progreso y ascenso laboral, existe un trabajo en conjunto o equipo y sus remuneraciones son atractivas e incentivan a la continuidad.	Oportunidades de progreso	Numero de ascensos de puestos	10
				Número de convocatorias concursos internos	11
				Capacitaciones	12
			Trabajo en equipo	Confianza	13
				Compromiso	14
				Delegación de responsabilidades	15
			Remuneraciones e Incentivos	Mejoras remunerativas	16
				Bonificaciones extraordinarias	17
				Campañas de salud ocupacional	18

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es referente a los trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020, que son un total de 51 trabajadores.

Criterios de Inclusión

CARGO	N° de Trabajadores
Gerente General	1
Sub Gerente general	1
Administradora	1
Facturadora	1
Jefe de Almacén	1
Asistente de Almacén	6
Supervisor de Ventas	4

Asistente de Ventas	3
Contador	1
Asistente Contable	2
Ayudante de Reparto	6
Conductor de Camión	4
Portería y Limpieza	3
Personal de Seguridad	3
Representante de Ventas	12
Cajera	2
Total	51

Fuente: Planilla de trabajadores Empresa Hispánica
Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Criterios de exclusión

	Total
Personal por prestación de servicios no personales	20
Personal en la modalidad de practicantes	2
Personal de empresas terceras que prestas servicios	1
Total población	23

Fuente: Oficina de personal de Empresa Hispánica
Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Muestra

A propósito, el estudio indica un muestreo no probabilístico debido a que su población que consta de 51 trabajadores, por consiguiente, la muestra es de 51 trabajadores basado al método censal.

En consecuencia, la población es igual a la muestra, y la muestra es igual a la población.

En el presente estudio se utilizó un muestreo no probabilístico por consiguiente se tomara toda la población como muestra de 51 trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Unidad de Análisis

Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Se procederá conforme prescribe la técnica de la encuesta, utilizando la escala Likert. de tipo cuantitativo. Según Tamayo (2016 p-9) es la utilización de una gran variedad de técnicas y herramientas, posibilitando ser adecuadas por el investigador para desplegar los procedimientos de información, asimismo Bastis (2020, p.18-22) todo investigador debe considerar que la selección y formulación de técnicas e instrumentos es indispensable en la fase de obtención de la información. Por otra parte, García (2016, p.22-26) indica que es seleccionar datos oportunos, con el objetivo de buscar información que será necesario para la estimación y para afrontar las interrogaciones de evaluación que se han reconocido.

Así mismo el cuestionario está compuesto por un grupo de preguntas formuladas de manera que el encuestado opte por responder de manera adecuada la pregunta planteada, se está utilizando la escala de Likert.

Para medir las variables se elaboró una encuesta que fue dirigida a los trabajadores de la empresa, con el objetivo de conocer su percepción respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral con la finalidad de poder obtener una calificación coherente, consistente y de análisis exhaustivo de sus resultados.

Con respecto a la validez y validación de datos. Se procedió a la validación para lograr la validez del constructo, identificándose la interacción con el método estadístico, aplicándose el juicio de expertos altamente calificados de la UCV, que dieron evidencia de la validez interna, y valoración sobre el instrumento, y la aplicación de la misma.

En efecto la prueba estadística según Zapata (2016) La acción se aplica para obtener datos y resultados, Así mismo utiliza la técnica del test y cuestionario que facilitará seleccionar información (pág. 20)

En cuanto a Correlación de Spearman normalmente identificado como coeficiente de correlación dado los rangos, dicho indicador es utilizado con la finalidad de calcular la similitud existente entre variables materia del presente estudio, utilizándose la formula presentada y poder obtener los resultados requeridos:

Tabla 1

Escala de valores de correlación

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

3.4 Procedimientos

La información resumida se logró por intermedio de textos, artículos científicos, tesis, revistas, con la objetivo de conseguir información existente y pertinente.

Donde se aplicó la investigación, y para medir la confiabilidad de la investigación a través del cálculo del coeficiente alfa de Cronbach y finalmente los resultados se publicaron en Tablas de frecuencia o gráficos de barras. Siendo esta última una forma gráfica y lúdica de explicar los resultados obtenidos.

3.5 Método de análisis de datos

En cuanto a estadística descriptiva es una de las dos categorías de la estadística, trata de describir un escenario. Pero no describirlo irracionalmente, por el contrario de manera cuantitativa.

En efecto la estadística inferencial es un segmento de la estadística que alcanza los métodos y procedimientos que por medio de la inducción fija propiedades.

Al respecto de análisis de datos utilizaremos el software estadístico que acceda a la interpretación de sus resultados, dado que es indispensable experimentar dichas variables diseñadas. de acuerdo a las preguntas elaboradas y por lo que utilizaremos el SPSS V.260 y Microsoft Excel 2020,

En relación al nivel de significancia

El estudio tuvo un nivel de significancia del 95% y a una escala de error máximo al 5% por lo que demostró que nuestros datos obtenidos son coherentes.

Sin embargo, el Alfa de Cronbach es un factor que se utiliza para deducir la fiabilidad de sus datos.

Confiabilidad

Variable 1: Clima Organizacional

Interpretación: Acorde a los indicadores logrados en el proceso de datos del paquete estadístico SPSS V25.0, se ha conseguido alcanzar el nivel de confiabilidad de la variable Clima Organizacional; del cuestionario se pudo tener como resultado un Alfa de Cronbach que el número de elementos, vale decir la cantidad de preguntas; en tanto el nivel de confiabilidad es de 0.938 equivalente al 93.8%; evidenciando su fiabilidad y consistencia en sus datos.

Variable 2: Satisfacción Laboral

El proceso de recopilación de datos para incorporar al paquete estadístico SPSS V25.0, cuyo resultado logró obtener el nivel de confiabilidad de la variable satisfacción Laboral; del cuestionario se pudo tener como resultado un Alfa de

Cronbach que el número de elementos es decir la cantidad de preguntas consta de 30; mientras que el nivel de confiabilidad es de 0.817 que equivale a 81.7% que significaría que el cuestionario es fiable y consistente en sus datos.

Resumen del procesamiento de casos

En cuanto a los datos procesados específicamente de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se procedió al ingreso con respecto a la información obtenida del cuestionario de cada trabajador de la la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020 , al paquete estadístico obteniéndose 51 casos activos y ningún caso perdido es decir todos nuestros encuestados tuvieron un llenado oportuno y correcto en la encuesta elaborada.

- Datos activos validos	51
- Datos activos con valores perdidos	0
- Total datos en el análisis	51

3.6 Aspectos éticos

La investigación fue aplicada respetando la privacidad al momento de encuestar y se ha orientado al encuestado. Asimismo se cumplió con la aceptación y consentimiento de cada encuestado puesto que su participación fue voluntaria respetando sus derechos, espacio y tiempo; también se consideró citas y referencias, de acuerdo a las normas del APA. el trabajo no realiza plagio ni auto plagio, respeta los derechos del autor. El estudio fue autorizado la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

IV. RESULTADOS

4.1. Confiabilidad

Variable x: Clima Organizacional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronb.	N° de unidades ele.
,892	9

Según datos de resultado dado, se obtuvo un nivel de fiabilidad de Clima Organizacional; del cuestionario se obtuvo un Alfa de Cronbach que consta de preguntas en número de 9; en tanto que el nivel de confiabilidad fue de 0.892equivalente a el 89.2%; siendo el Cuestionario muy confiable en su data.

Variable y: Satisfacción Laboral

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	9

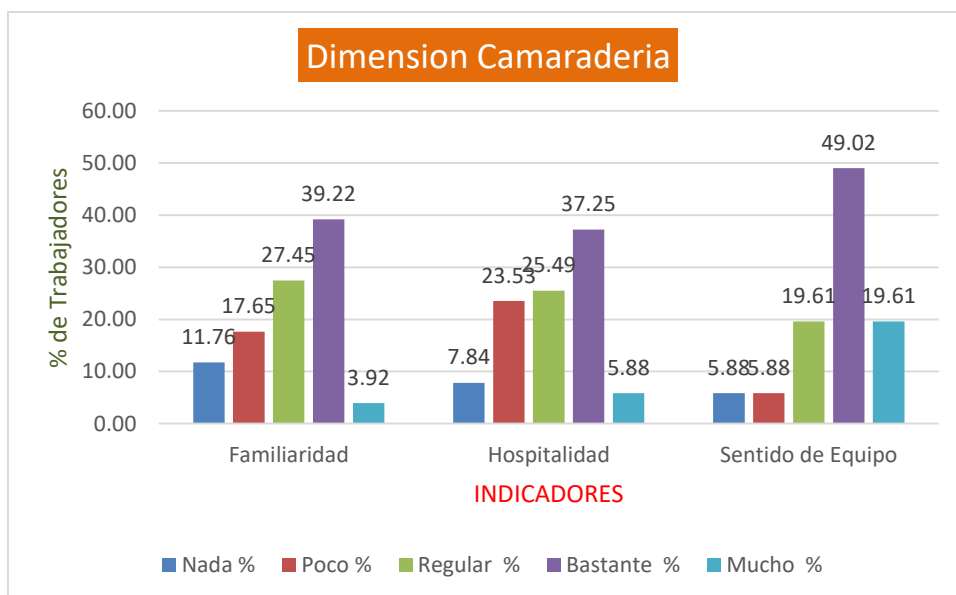
Tabla 2. Comportamiento de la dimensión Camaradería de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Dimensión Camaradería	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Familiaridad	6	11.76	9	17.65	14	27.45	20	39.22	2	3.92	51	100
Hospitalidad	4	7.84	12	23.53	13	25.49	19	37.25	3	5.88	51	100
Sentido de Equipo	3	5.88	3	5.88	10	19.61	25	49.02	10	19.61	51	100
Total	4	8.50	8	15.69	12	24.18	21	41.83	5	9.80	51	100

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Figura 1. Comportamiento de la dimensión Camaradería de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.



Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

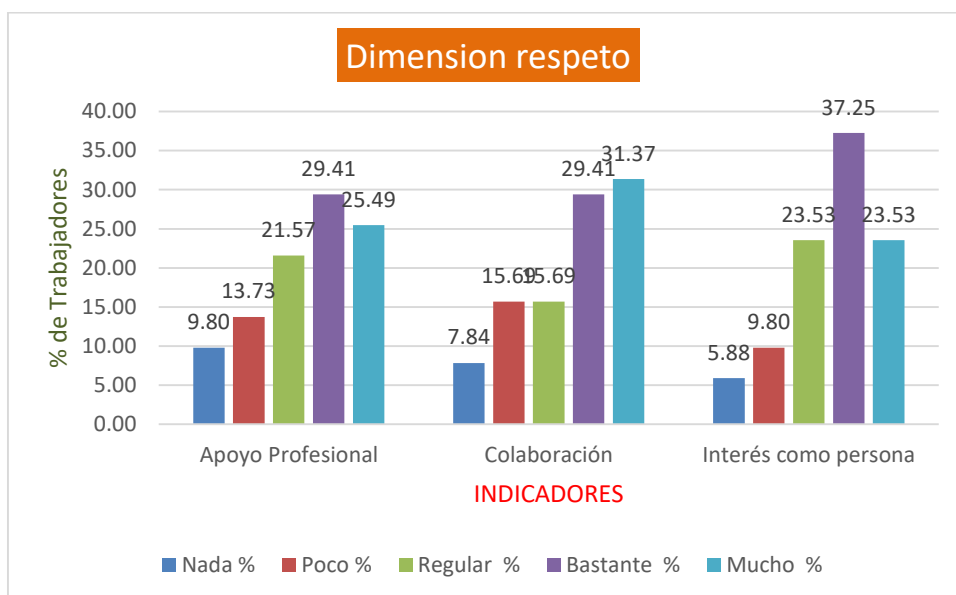
Conforme se presentan los datos del cuadro 1; que la dimensión Camaradería de la variable Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es como sigue: Respecto al indicador Familiaridad de los 51 encuestados se obtuvo: Bastante 39.22% (20 encuestados); Regular 27.45% (14 encuestados); seguido del indicador Hospitalidad se obtuvo Bastante 37.25% (19 encuestados), seguido de Regular 25.49%(13 encuestados) finalmente, el indicador Sentido de Equipo el más alto es Bastante 49.02% (25 encuestados), seguido de Regular y Mucho ambos con 19.61%(10 encuestados C/U).

Tabla 3. Comportamiento de la dimensión Respeto de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Dimensión Respeto	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Apoyo Profesional	5	9.80	7	13.73	11	21.57	15	29.41	13	25.49	51	100
Colaboración	4	7.84	8	15.69	8	15.69	15	29.41	16	31.37	51	100
Interés como persona	3	5.88	5	9.80	12	23.53	19	37.25	12	23.53	51	100
Total	4	7.84	7	13.07	10	20.26	16	32.03	14	26.80	51	100

Fuente: Encuesta ejecutada a los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020
Elaborado por: El autor

Figura 2. Comportamiento de la dimensión respeto de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.



Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

Conforme se presenta cuadro 2 el comportamiento de la dimensión, respeto de la variable Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es: Al indicador Apoyo Profesional el resultado mayor de los 51 encuestados por indicadores se obtuvo: Bastante 29.41% (15 encuestados); Mucho 25.49% (13 encuestados); seguido del indicador Colaboración se obtuvo Mucho 31.37% (16 encuestados), seguido de Bastante 29.41%(15 encuestados) y por último el indicador Interés como Persona el más alto es Bastante 37.25% (19 encuestados), seguido de Regular y Mucho ambos con 23.53%(12 encuestados C/U).

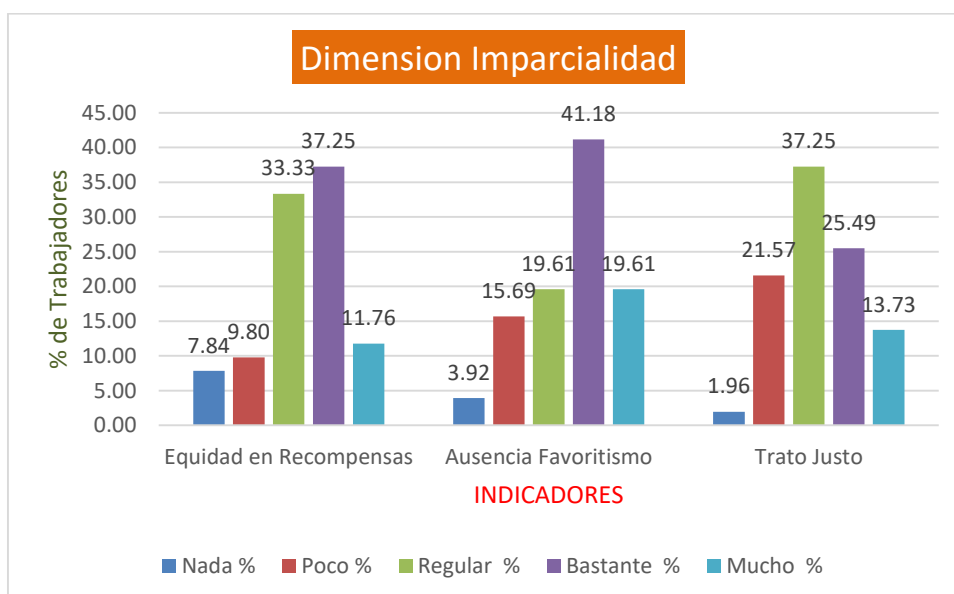
Tabla 4. Comportamiento de la dimensión Imparcialidad de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Dimensión Imparcialidad	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Equidad en Recompensas	4	7.84	5	9.80	17	33.33	19	37.25	6	11.76	51	100
Ausencia Favoritismo	2	3.92	8	15.69	10	19.61	21	41.18	10	19.61	51	100
Trato Justo	1	1.96	11	21.57	19	37.25	13	25.49	7	13.73	51	100
Total	2	4.58	8	15.69	15	30.07	18	34.64	8	15.03	51	100

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Figura 3. Comportamiento de la dimensión Imparcialidad de la Variable Clima organizacional en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.



Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020
Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

Conforme el cuadro 3 se observa que el comportamiento de la dimensión Imparcialidad del Clima Organizacional en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es: Al indicador Equidad en Recompensas el resultado mayor de los 51 encuestados por indicadores se obtuvo: Bastante 37.25% (19 encuestados); Regular 33.33% (17 encuestados); seguido del indicador Ausencia Favoritismo se obtuvo Bastante 41.18% (21 encuestados), seguido de Regular 19.61%(10 encuest.) y Trato Justo el más alto es Regular 37.25% (19 encuestados), seguido de Bastante con 25.49%(13 encuestados).

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020

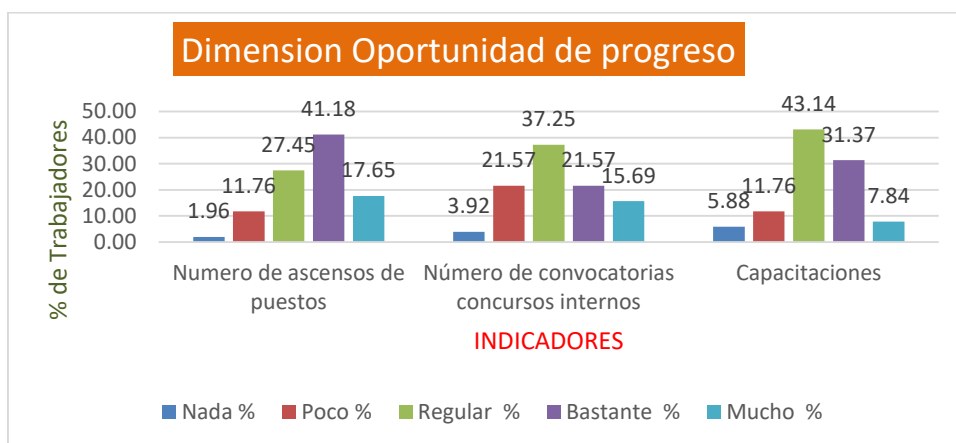
Tabla 5. Comportamiento de la dimensión Oportunidad de Progreso de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Dimensión Oportunidad de progreso	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Indicadores												
Numero de ascensos de puestos	1	1.96	6	11.76	14	27.45	21	41.18	9	17.65	51	100
Número de convocatorias concursos internos	2	3.92	11	21.57	19	37.25	11	21.57	8	15.69	51	100
Capacitaciones	3	5.88	6	11.76	22	43.14	16	31.37	4	7.84	51	100
Total	2	3.92	8	15.03	18	35.95	16	31.37	7	13.73	51	100

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Figura 4. Comportamiento de la dimensión Oportunidad de Progreso de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.



Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

Conforme el cuadro 4 se observa la dimensión Oportunidad de Progreso de la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es: Al indicador Numero de Ascensos de Puestos el resultado mayor de los 51 encuestados por indicadores se obtuvo: Bastante 41.18% (21 encuestados); Regular 27.45% (14 encuestados); seguido del indicador Numero de convocatorias concursos internos se obtuvo Regular 37.25% (19 encuestados), seguido de Bastante y poco 21.57%(11 encuestados ambas C/U) y por último el indicador Capacitaciones el más alto es Regular 43.14% (22 encuestados), seguido de Bastante con 31.37%(16 encuestados).

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

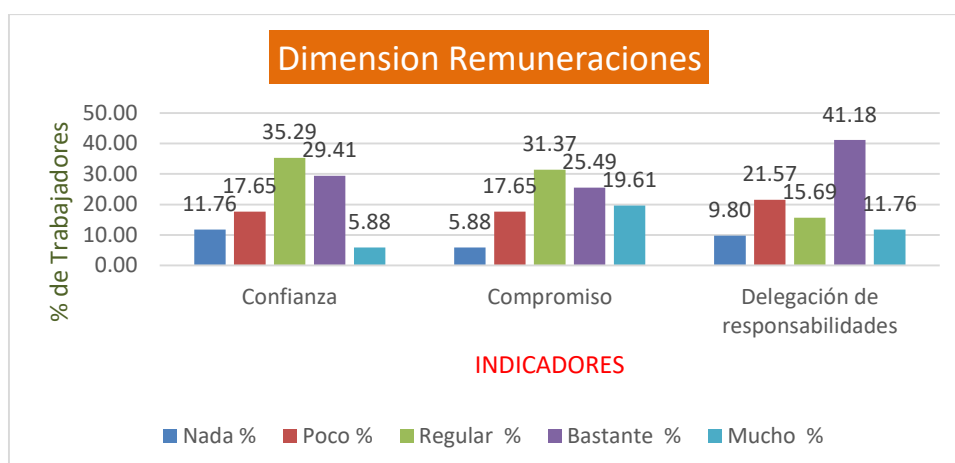
Tabla 6. Comportamiento de la dimensión Remuneraciones de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Dimensión Remuneraciones	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Confianza	6	11.76	9	17.65	18	35.29	15	29.41	3	5.88	51	100
Compromiso	3	5.88	9	17.65	16	31.37	13	25.49	10	19.61	51	100
Delegación de responsabilidades	5	9.80	11	21.57	8	15.69	21	41.18	6	11.76	51	100
Total	5	9.15	10	18.95	14	27.45	16	32.03	6	12.42	51	100

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Figura 5. Comportamiento de la dimensión Remuneraciones de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020



Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

Conforme se presenta el cuadro 5 se observa que el comportamiento de la dimensión Remuneraciones de la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es: Al indicador Confianza el resultado mayor de los 51 encuestados por indicadores se obtuvo: Regular 35.29% (18 encuestados); Bastante 29.41% (15 encuestados); seguido del indicador Compromiso se obtuvo Regular 31.37% (16 encuestados), seguido de Bastante 25.49%(13 encuestados) y Delegación de Responsabilidades el más alto es Bastante 41.18% (21 encuestados), seguido de Poco con 21.57%(11 encuestados).

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

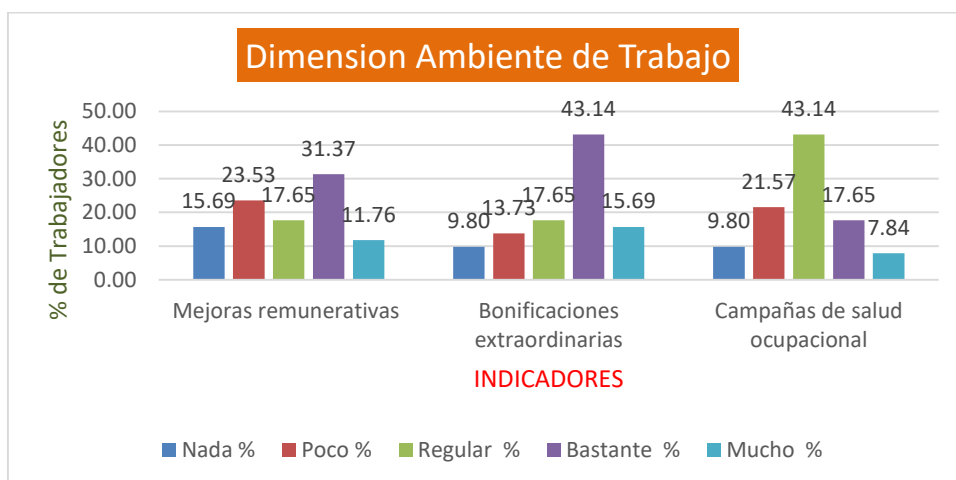
Tabla 7. Comportamiento de la dimensión Ambiente de Trabajo de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Dimensión Ambiente de trabajo	Nada		Poco		Regular		Bastante		Mucho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mejoras remunerativas	8	15.69	12	23.53	9	17.65	16	31.37	6	11.76	51	100
Bonificaciones extraordinarias	5	9.80	7	13.73	9	17.65	22	43.14	8	15.69	51	100
Campañas de salud ocupacional	5	9.80	11	21.57	22	43.14	9	17.65	4	7.84	51	100
Total	6	11.76	10	19.61	13	26.14	16	30.72	6	11.76	51	100

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Figura 6. Comportamiento de la dimensión Ambiente de Trabajo de la Variable Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020



Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Análisis e Interpretación:

Conforme cuadro 6 se observa la dimensión Ambiente de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Hispánica S.R.L. Periodo 2020 es: Al indicador Mejoras Remunerativas el resultado mayor de los 51 encuestados por indicadores se obtuvo: Bastante 31.37% (16 encuestados); Poco 23.53% (12 encuestados); seguido del indicador Bonificaciones Extraordinarias se obtuvo Bastante 43.14% (22 encuestados), seguido de Regular 17.65%(9 encuestados) y Campañas de salud Ocupacional el más alto es Regular 43.14% (22 encuestados), seguido de Poco con 21.57%(11 encuestados).

Prueba de Hipótesis.

Hipótesis GN: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

H1: Existe relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Hispánica Distribuciones SRL. Periodo 2020.

Ho: No existe relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Hispánica Distribuciones SRL. Periodo 2020.

Correlaciones

		Variable Clima organizacional (agrupado)	Variable Satisfacción Laboral (agrupado)	
Rho de Spearman	Variable Clima Organizacional (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,821**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	51	51
	Variable Satisfacción Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Decisión

Si P-valor = 0.00 < α = 0.05

Se observa de acuerdo a la encuesta, que los indicadores evidencian la correlación entre ambas variables, con una correlación de 82.1% y según la escala Rho Spearman representa es una CORRELACIÓN MUY ALTA; pero se tiene un nivel de rechazo de 5%, a razón que el P-Valor es 0.00 equivale al 0% de manera que se acepta Ha y rechazamos Ho

Hipótesis Específica1: Existe relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

H1: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Oportunidad de Progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Ho: No existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Oportunidad de Progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

		Correlaciones		
			Dimensión Oportunidad de Progreso (agrupado)	Variable Satisfacción laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión Oportunidad de Progreso (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	.	,021
n	variable Satisfacción laboral (agrupado)	N	51	51
		Coeficiente de correlación	,712**	1,000
		Sig. (bilateral)	,021	.
		N	51	51

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

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Decisión:

Si P-valor = 0.021 < α = 0.05

Análisis:

Se observa de acuerdo a la encuesta, que los indicadores evidencian la correlación entre la dimensión oportunidad de progreso y la variables satisfacción laboral, con una correlación de 71.2% y según la escala Rho Spearman representa es una CORRELACIÓN ALTA; un rechazo de 5% a razón que el P-Valor es 0.21 equivale al 2.1% de manera que se rechaza Ho y se acepta Ha

Hipótesis Especifica2: Existe relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

H1: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y las Remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Ho: No existe relación entre la Satisfacción Laboral y las Remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020

		Correlaciones		
			Dimensión Remuneraciones (agrupado)	variable Satisfacción Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión Remuneraciones (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,808**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	51	51
Spearman	variable Satisfacción Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	,808**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	51	51

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Decisión:

Si P-valor = 0.02 < α = 0.05

Análisis:

Se observa de acuerdo a la encuesta, que los indicadores evidencian la correlación entre la dimensión remuneraciones y la variable satisfacción laboral, con una correlación de 80.8% y según la escala Rho Spearman representa es una CORRELACIÓN MUY ALTA; un margen de rechazo 5%, a razón que el P-Valor es 0.02 equivale al 2% de manera que se rechaza la Ho y acepta Ha.

Hipótesis Específica 3: Existe relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.

H1: Existe relación entre la Satisfacción Laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

Ho: No existe relación entre la Satisfacción Laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020

		Correlaciones		
			Dimensión Ambiente de Trabajo (agrupado)	variable Satisfacción Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Dimensión Ambiente de Trabajo (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	variable Satisfacción Laboral(agrupado)	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	51	51

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

Fuente: Encuesta Ejecutada al Personal de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020

Elaborado por: El autor

Decisión:

Si P-valor = 0.00 < α = 0.05

Análisis:

Se observa de acuerdo a la encuesta, que los indicadores evidencian la correlación entre la dimensión Ambiente de trabajo y la variable satisfacción laboral, con una correlación de 73.5% y según la escala Rho Spearman representa es una CORRELACIÓN ALTA; nivel de rechazo 5%, a razón que el P-Valor es 0.01 equivale al 1% de manera que se rechaza la Ho y acepta Ha.

V. DISCUSIÓN

En el Estudio titulado Análisis comparativo del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Hispánica Distribuciones SRL. Periodo 2020, se puede observar resultados favorables en cuanto se refiere a su relación para las variables que tiene una correlación a favor de 82.1% lo que indicaría una CORRELACIÓN MUY ALTA y a un nivel de significancia al 0% por lo que se aceptó la hipótesis alterna siendo esta menor que el 5% del margen de error, por consiguiente afirmaríamos que se determinó una relación directa entre el Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Hispánica Distribuciones SRL. Periodo 2020.

Para el objetivo específico1 e hipótesis específica1 se puede evidenciar respecto a la Satisfacción Laboral y Oportunidad de Progreso una correlación 71.2% que indicaría una correlación alta, y respecto al nivel de significancia se tiene 2.1% que es menor que el 5% que indicaría que aceptamos la hipótesis alterna y afirmaríamos que existe relación entre la Satisfacción Laboral y la Oportunidad de Progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020. y para el objetivo específico2 e hipótesis específica2 se puede evidenciar respecto a la Satisfacción Laboral y las Remuneraciones hay una correlación 80.8% que es una correlación muy alta, y a un nivel de significancia del 2% que es menor del 5% por consiguiente se aceptó la hipótesis alterna

Se afirmaríamos que existe relación entre la Satisfacción Laboral y las Remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020, Estos resultados son sustentadas conforme (Cárdenas, 2016), en su trabajo de investigación, la existencia de una relación directa entre el clima laboral de la municipalidad y la satisfacción personal de los trabajadores que laboran en dicha institución, mientras que (Concha, 2018), afirma que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional

existente en la institución, encontrando que entre ambos existe una relación significativa.

De la tabla 1 y figura 1, la mayoría de los encuestados opina de la Camaradería en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L que existe una buena relación entre los trabajadores de la empresa, por consiguiente, resulta bastante positivo el accionar de los trabajadores y estas trabajan coordinadamente en beneficio de la empresa y para los mismos trabajadores, el clima laboral sería hospitalario, confortante y un trabajo en equipo mutuo, de la tabla 2 y figura 2 la mayoría de los encuestados opina que el Respeto en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. se evidencia de acuerdo a los indicadores emitidos que el respeto es mutuo en la empresa tanto como directivos y los propios empleados, por consiguiente existe un apoyo profesional en colaboración tanto jefes y empleados, de la tabla 3 y figura 3.

La mayoría de los encuestados opina que la Imparcialidad en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. se evidencia de acuerdo a los indicadores emitidos que la Imparcialidad sería beneficiosa para todos los trabajadores es decir el trato es por igual para todos, por consiguiente no habría favoritismos para algunos trabajadores todos tendrían las mismas recompensas y habría un trato justo por partes de los directivos o jefes para con sus empleados, de la tabla 4 y figura 4, la mayoría de los encuestados opina que la Oportunidad de Progreso en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. se evidencia de acuerdo a los indicadores emitidos que la Oportunidad se da medianamente regular debido a que el número de ascensos se da parcialmente en tiempos muy prolongados es decir tienen que pasar muchos años para poder ascender y respecto a las capacitaciones

Las Capacitaciones no se estaría brindando una capacitación adecuada y oportuna según los requerimientos de los trabajadores, de la tabla 5 y figura 5 la mayoría de los encuestados opina que las Remuneraciones en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. se evidencia de acuerdo a los indicadores emitidos una opinión medianamente favorable es decir no se tendría confianza y compromiso por parte de la empresa para con sus trabajadores y las remuneraciones no se estaría cumpliendo en la fecha indicada según sus contratos, por consiguiente, no estarían satisfechos respecto a la fecha de sus pagos, de la tabla 6 y figura 6 la mayoría de los encuestados opina que el ambiente de trabajo en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L.

Se evidencia de acuerdo a los indicadores emitidos una opinión favorable es decir si estarían teniendo mejoras remunerativas y también sus bonificaciones por consiguiente la mayoría opino que la empresa estaría brindando bonificaciones extraordinarias, por lo tanto, podemos afirmar que existe relación directa éntrelas variables, en los trabajadores de la empresa Hispánica Distribuciones SRL. Periodo 2020. Podemos afirmar que existe relación directa entre relación la Satisfacción Laboral y la Oportunidad de Progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020, asimismo, existe relación directa entre relación la Satisfacción Laboral y la Remuneración en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020, existe relación directa entre relación la Satisfacción Laboral y la Ambiente de Trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

El clima laboral en la empresa muestra resultados respecto a la dimensión respeto de la variable del clima organizacional en la medida que los trabajadores perciben que sus directivos y jefes promueven su desarrollo profesional, fomentan que participen con ideas y sugerencias y finalmente que demuestren preocupación e interés sincero por ellos como personas. A través de categorizaciones (Línea de carrera) y Talleres de Habilidades Blandas Jefes, respecto a la segunda dimensión, Imparcialidad La empresa

debe garantizar que las promociones y las remuneraciones deben estar basadas en los méritos y contribuciones, antes que en maniobras políticas.

El personal de la empresa debe sentir confianza y de esta forma tratada en forma equitativa, sin considerar cualidades personales, considerando que los trabajadores indican acciones a tomar, tal es el caso: Reglas Claras de los Sistemas de Compensación y Beneficios, difusión de reglas y criterios de Compensación, Metas, desarrollo de Perfiles para incorporación de Talento e Incorporar en la Inducción taller de Relaciones Interpersonales y respecto a la camaradería.

A través de acciones tal es el caso de celebración y Conmemoración de logros y actividades recreativas y de Servicio para Oficinas, en el presente estudio el Gestalt se refleja en el último enunciado de la encuesta, asimismo estos resultados es de considerable valor para la empresa al valorar la relación de la percepción racional y emocional de los colaboradores respecto de su ambiente de trabajo.

Un adecuado ambiente se encuentra estrechamente vinculado a que los trabajadores se sientan con capacidad para ser espontáneos y también con la percepción que se celebran conmemoraciones, celebraciones, lo que hace que el ambiente de trabajo sea percibido como amigable. Los trabajadores sienten camaradería en el ambiente de trabajo a través del nivel de hospitalidad que encuentran en la empresa o en la atmósfera social que predomina.

La hospitalidad toma preponderancia al momento de la incorporación y de cambios de departamento, asimismo el equipo de trabajo, la cooperación y el involucramiento son subproductos de la camaradería que afecta positivamente la calidad, productividad, lucratividad y el ego de los trabajadores. El sentimiento de ser un equipo se desarrolla en los mejores lugares para trabajar cuando todos los trabajadores reconocen que forman parte de una organización única, por otra parte el respeto en la empresa profesional se demuestra a los empleados a través de la oferta de

oportunidades, así como a través del reconocimiento por el esfuerzo individual, proporcionando la formación, los recursos y las herramientas necesarias para la realización del trabajo - y el reconocimiento del esfuerzo individual y de los logros.

Los superiores cumplen una función importante como capacitadores, catalizadores del talento, favoreciendo el desarrollo de las personas no sólo a corto o medio plazo sino a largo plazo y de un modo sostenible, la colaboración requiere de un esfuerzo gerencial en mostrar interés por las ideas y sugerencias de los trabajadores, así como también de involucrarlos en decisiones que afecten sus actividades.

Valorar al empleado mejora la autoestima y la percepción de cómo éstos son tratados por la jefatura. Los empleados se entusiasman más con sus tareas cuando perciben que son considerados como personas y no solamente como empleados.

En este sentido los directivos de RRHH deben asegurar la existencia de un sistema de comunicación bidireccional que ayude a los empleados a comprender cómo se toman las decisiones en cuanto a dichas recompensas o beneficios. Cuando los empleados conocen en base a qué criterios se administran recompensas y beneficios, son menos proclives a creer que la distribución es injusta. La transparencia al compartir información relativa a retribución, recompensas y promociones favorece la creación de trato justo en el lugar de trabajo.

La ausencia de favoritismo indica un mayor profesionalismo en la toma de decisiones de la empresa, ya que favorece los aspectos profesionales y no los personales.

El trato justo es un elemento esencial para crear un buen ambiente, motivando a las personas a sentirse seguras de que los criterios de evaluación están basados en su rendimiento personal, fomentando el logro por sus propios méritos, a trabajar en grupo y a cooperar unos con otros. La justicia en el trato es demostrada por la gerencia a través de actitudes y/o el

trato que busca evitar el prejuicio, así como ofreciendo mecanismos de apelación frente a injusticias.

Finalmente no guarda relación con (Ferreyra, 2020), que el autor afirma que el Clima Organizacional no tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, puesto que, aplicó una encuesta a los trabajadores de la institución puntualizando los temas de responsabilidad, recompensa, claridad, innovación y norma.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto a su relación entre las variables, se determinó una correlación a favor de 82.1 % lo que indica una CORRELACIÓN MUY ALTA, vale decir que la dependencia entre las variables es directa, asimismo es importante destacar que el ambiente de trabajo es indispensable para el cumplimiento de metas, en tal virtud verificamos que si bien el 59% de los colaboradores observan un conveniente ambiente de trabajo en la empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 2020, esto responde al enunciado que esta correlación existente, es un gran lugar para trabajar, el 76.8% coincide en afirmar que esto es cierto, 12 puntos porcentuales por encima de los promedio generales que se sitúa los índices promedios en las empresas.
2. Respecto a su relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión de oportunidad de progreso, se determinó una correlación de 71.2% lo que indicaría una CORRELACIÓN ALTA, vale decir, que la dependencia de la dimensión oportunidad de progreso y la variable satisfacción laboral, es directa, asimismo La satisfacción del personal es prioridad para el buen funcionamiento, sin embargo se evidencia que el 59% de los trabajadores de empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 202 manifiesta sentirse satisfecho con el ambiente laboral de la empresa. Sin embargo, el 26% aún se encuentra vacilante con respecto a la valoración de su ambiente de trabajo.
3. Respecto a su relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión Remuneraciones, se determinó que tiene una correlación de 80.8% lo que indicaría una CORRELACIÓN MUY ALTA, vale decir, que la dependencia de la dimensión oportunidad de progreso y la variable satisfacción laboral, es directa, asimismo dada esta relación los índices de Confianza de la variable Clima organizacional (promedio consolidado de Camaradería, Respeto e Imparcialidad), son de 54%, 75% y 61% respectivamente. requiere trabajar más, específicamente en temas vinculados a Camaradería, que es la su dimensión que requiere una mayor atención.

4. Respecto a su relación entre la variable satisfacción laboral y la dimensión ambiente de trabajo, se determinó una correlación de 73.5% lo que indicaría una CORRELACIÓN ALTA, vale decir, que la dependencia de la dimensión ambiente de trabajo y la variable satisfacción laboral, es directa.
5. Por su parte, camaradería obtiene un 59% de satisfacción. Se encuentra que los colaboradores perciben que sus líderes tienen una visión clara del negocio. Asimismo, el 54% de trabajadores se encuentra satisfecho con el ambiente de imparcialidad que existe en la organización.
6. Respeto es la dimensión con menor porcentaje de satisfacción (50%). Si bien los trabajadores consideran que trabajan en un lugar físicamente seguro, se percibe como una oportunidad de mejora que los líderes reconozcan los errores involuntarios por parte de los colaboradores.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** La empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 2020 muestra un nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo de 59%. En este sentido, esta permanecerá laborando y mejorar aún más, dado que está aún un importante porcentaje de colaboradores que no estaría del todo satisfecho con su entorno laboral.
- 2.** Consideramos que empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 2020 posee una oportunidad de alcanzar una mejoría. Esto deriva en un compromiso de la alta gerencia por hacer los esfuerzos que sean necesarios para facilitar el proceso de mejoramiento, lo que se debe acompañar dando un ejemplo de las prácticas que se requieren implementar.
- 3.** Los resultados obtenidos se corroboraron mediante el análisis estadístico de correlaciones, en donde se muestran aquellos enunciados que tienen una mayor relación con el índice de satisfacción, dando lugar a la matriz que presentamos a continuación, la cual está compuesta por cuatro cuadrantes: Principal Área de Acción, Motivadores, Debilidades Aceptadas y Fortalezas Subordinadas.
- 4.** Los esfuerzos de la empresa se deberán centrar en aquellos enunciados pertenecientes al cuadrante Principal Área de Acción.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanchard, K. (2002). *Bien Hecho Cómo obtener mejores resultados mediante el reconocimiento*, Bogotá, Colombia, Editorial Norma.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
- Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) *El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México*. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
- Carrasco, S. (2009). "Metodología de la investigación científica". Primera edición. Editorial San Marcos. Perú, 2009.
- Chiavenato, I., (1999), *Introducción a la teoría general de la administración*, Santa fé de Bogotá, D.C., Colombia, McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Friedman, S. (2008). *Sea un mejor líder, Tenga una vida más plena*. Harvard Business Review.12-20.
- Gamboa y Arellano. *Tendencias neoliberales en la reforma de la gestión pública en América Latina*. Rev. Gerenc. Polit. Salud [online]. 2007, vol.6, n.13, pp.46-65. ISSN 1657-7027.
- Goodstein, L., (1997), *Planeación estratégica aplicada*, Santafé de Bogotá, D.C., Colombia, McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Radrihan R, Mario H; Dávila, Ana María y Penaglia V, Francesco E (2012). *Gestión y Liderazgos en los Emprendimientos Sociales: El caso del Sector No Lucrativo Chileno*. Polis [online]. 2012, vol.11, n.32, pp. 141-165. ISSN 0718-6568. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682012000200009>
- Robbins, Timothy A. Judge (2009), *Comportamiento Organizacional*, décimo tercera edición editorial Pearson –México
- Don Hellriegel, Jonh W. Slocum, Jr (2010) *Comportamiento organizacional*, décima edición editorial Thomson
- José campo verde Ayres (2012) *Desarrollo Organizacional*, cuarta edición, cultura corporativa.
- Esteban Quispe Saravia, (2001) *Sistema de Calidad como estrategia de Dirección*. Primera edición –Editorial naska IEC S.R.Itda.Perú

- Joseph. A. petrick , Diana S. Furr (2000) , *Calidad Total en la Dirección de Recursos Humanos*.-editorial gestión 2000- España
- Jean –Marie Peretti (2003), *Todos Somos Directores de Recursos Humanos*, editorial gestión 2000- España
- Miguel Ángel Sastre Castillo -Eva Maria Aguilar Pastor (2003), *Dirección de Recursos Humanos Un enfoque estratégico*. Editorial Mc Graw Hill-España
- Martha Alles (2009) *Dirección Estratégica de Recursos Humanos gestión por Competencias* Novena edición -2009-Argentina.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M del P. (2014). “*Metodología de la investigación*”. (6ª Ed.). México: Mc GRAW-HILL.
- Henry M. Strage(1994) *Hitos en la Gestión Empresarial Apostrofe* primera edición -España
- Guillermo Bendezu Neyra (2011), *Legislación Laboral para Funcionarios y Empleados Públicos*, editorial FFECAAT E.IR.L. –PERU
- Naomi Stanford (2010), *Diseño de organizaciones*, Editorial The Economist-Perú
- Liderazgo transformacional, (s.f.). Disponible en <http://www.habilidadesdegestion.com/Liderazgo/tipos-de-liderazgo/Liderazgo-transformacional.htm>
- Según Moreno (2001), *El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención*, México.
- Kohlberg (2007), *La empatía moral y el liderazgo integral*, Barcelona, España
- Alarcón, C Y Romagnoli, C. (2006). *El clima escolar como plataforma de cambio*. México. Trillas
- Ardouin J, Bustos C., Gayó R Y JARPA M. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Revista Virtual Apsique. Universidad de Concepción 2000. Disponible en <http://www.apsique.com/wiki/LaboMotysatis>
- ASSAEL, JENNY (1996). “*Innovación, investigación y perfeccionamiento docente*”. En: Encuentro entre innovadores e investigadores en educación. Santa Fe de Bogotá: CAB, Colciencias.

- Álvarez, D. M. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/cybertesis/560/Alvarez_f d.pdf? Sequence=1
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2008). *Estadística para administración y economía* (10a ed.). (S. R. Cervantes, Ed., & C. Hano, Trad.) México: Cengage Learning.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Argentina: Cengage Learning.
- Arciniega, L. (2002). *Compromiso Organizacional en México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta?* México: Limusa.
- Arenas, M., Ripoll, M., & Yañes, R. (27 de octubre de 2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. *Scielo*, 16(2), 193-202.
- Ascencio, R. R. (2011). *Comportamiento organizacional*. Chile: Reynosa, Tamaulipas. Retrieved from [http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Comportamiento %20organizacional.pdf](http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Comportamiento%20organizacional.pdf)
- Barriga, R. D. (2016). *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María-Lima, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Retrieved from http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5177/Barriga_r r.pdf? Sequence=1&isAllowed=y
- Bauman, Z. (2007). *La Sociedad Sitiada*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Calderón, H. D. (2015). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la Facultad de Ingeniería Pesquera en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2012*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Retrieved from. [?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5177/Calderon_h d.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Campo, R. (2011). *Caracterización de una excelente práctica docente universitaria para estudio de caso en la Pontificia Universidad Javeriana*, Bogotá Colombia. (Tesis doctoral). Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Campos, C. L. (2013). *Modelo de asociación entre factores de satisfacción y desempeño laboral en docentes universitarios*. (Tesis de doctorado). Universidad de Montemorelos, México. Retrieved from <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/146/Tesis%20Clara%20Campos.pdf?Sequence=1&isAllowed=y>
- Cardona, A. (2017). *Relación entre agencia y satisfacción laboral en docentes universitarios de la ciudad de Cali*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana Cali, Santiago de Cali, Colombia. Retrieved from http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8391/Agencia_satisfacci%C3%B3n_laboral.pdf?Sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica* (1a ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Castillo, N. F. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Retrieved from http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5431/CAS TILL O_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf
- Chiang, M. M., & Núñez, A. (2004). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en docentes de informática y sistemas de información*. *Sistemas, Cibernética e Informática*, 1(1), 98-103. Retrieved from [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/P959284.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/P959284.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2a ed.). (J. Mares, Ed.) México: Mcgraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). México: Mcgraw-Hill/Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8a ed.). México: Mcgraw-Hill Interamericana.

- Chruden, H. J., & Sherman, A. W. (1999). *Administración de personal* (A. Vasseur, Trad.) México: Compañía Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Daft, R., & Marcic, D. (2009). *Introducción a la administración* (6a ed.). (E. Jasso, & M. E. Treviño, Trads.) México: Cengage Learning.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Reino Unido. Retrieved from <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2000). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Dawis R., Lofquist, L. & Weiss, D. (1968). *A thory of work adjustment*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Deci, E. & Ryan, R. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology*, 49 (3), 182-185.
- Edwards, J. & Cable, D. (2009). The value of value congruence. *Journal of Applied Psychology*, 94 (3), 654-677.
- Esteban, F. R. (2014). *Cultura organizacional, compromiso cristiano y la satisfacción laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión de la ciudad de Lima, Perú, 2013*. (Tesis de doctorado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. Retrieved from [http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/254/Felipe_Tesis_doctora_do_2014.pdf? Sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/254/Felipe_Tesis_doctora_do_2014.pdf?Sequence=4&isAllowed=y)
- Ferres, N., Connell, J. & Travaglione, A. (2004). Co-worker trust as a social catalyst for constructive employee attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 19 (6), 608-622.
- García, M. & Bedoya, M. (1997). *Hacia un clima organizacional plenamente gratificante en la división de admisiones y registro académico de la universidad del valle*(Tesis de Maestría). Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- González, H. (2003). *Satisfacción laboral en las funciones de: docencia, investigación y extensión en docentes de la Universidad de los Andes, núcleo Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad de Zulia, Maracaibo,

- Venezuela. Retrieved from http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/111/TDE-2012-06-04T10:11:59Z-3096/Publico/gonzalez_de_s_horia.pdf
- Griffin, R. W. (2011). *Administración* (10a ed. M. E. Treviño, Trad.) México: Cengage Learning.
 - Hernández, M. (2017). *Satisfacción laboral del personal docente en el departamento de odontología restauradora de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Honduras, octubre-noviembre de 2016.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/7898/1/t941.pdf>
 - Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
 - Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review* 46, 53-62.
 - Jiménez, W. G. (2012). El concepto de política y sus implicaciones en la ética pública: reflexiones a partir de Carl Schmitt y Norbert Lechner. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* (53), 215-238. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533685008>
 - Lind, D. A., Marchal, W. G., & Whaten, S. A. (2005). *Estadística aplicada a los negocios y a la economía* (12a ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
 - Locke, E.A. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo.* Dunnette.
 - *Manual de psicología industrial y organizacional.* Chicago: Rand McNally college Ed.
 - Mamani, L. (2016). *Clima laboral en la gestión de los centros de educación superior no universitaria de la región Puno.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6317/EPG905-00905-01.pdf?Sequence=1&isAllowed=y>
 - March, J. & Simon, H. (1958). *Organizations.* New York: Wiley.
 - McGregor, D. (1960). *El lado humano de la empresa.* Nueva York: McGraw-Hill.
 - Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un*

método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE VARIABLES

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

PROBLEMÁTICA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
<p>Continuo incumplimiento de los objetivos institucionales de la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020. La debilidad en el trabajo articulado con otras entidades, la débil promoción y difusión del trabajo realizado por Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. no contar con alianzas interinstitucionales a nivel macro que permita el trabajo sin que demande altos costos, asimismo el personal que cuenta la organización cuenta con limitadas herramientas o instrumentos para implementar proyectos según la nueva visión institucional; otro aspecto a destacar es la rotación de personal, que imposibilita la continuidad en el desarrollo de procesos de capacitación y pone en riesgo los resultados.</p>	<p>PROBLEMAS PRINCIPALES</p> <p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cámara • respeto • imparcialidad 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: <u>Correlacional</u></p> <p>Diseño: Transversal</p> <p>Población: Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 2020</p> <p>Muestra: 51 colaboradores de Hispánica Distribuciones S.R.L. periodo 2020</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario</p>	<p>Para procesar la información se procedió a codificar los resultados obtenidos organizándolos por dimensiones en una hoja de Excel para la tabulación respectiva, dicha data fue ingresada al software SPSS (<u>Statistical Package for the Social Sciences</u>) para el procesamiento estadístico y así hallar el coeficiente de correlación de las variables en estudio.</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe relación entre la satisfacción laboral y la oportunidad de progreso en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.</p>	<p>VARIABLE 2</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • oportunidad de progreso • remuneraciones • ambiente de trabajo 		
	<p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020</p>	<p>Existe relación entre la satisfacción laboral y las remuneraciones en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.</p>			
	<p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020?</p>	<p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020</p>	<p>Existe relación entre la satisfacción laboral y el ambiente de trabajo en la Empresa Hispánica distribuciones S.R.L. periodo 2020.</p>			

Fuente: Elaboración propia

Anexo N^o02: Matriz de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Periodo 2020.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEM
Variable I Clima organizacional	Clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados. (Chiavenato,2000)	El ambiente donde una persona desempeña su trabajo con camaradería, Respeto e Imparcialidad diariamente, el trato que un jefe tiene con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando el Clima Organizacional.	Camaradería	<ul style="list-style-type: none"> •Familiaridad •hospitalidad •Sentido de equipo 	1
					2
					3
			Respeto	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo profesional • Colaboración • Interés como persona 	4
					5
					6
			Imparcialidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad en recompensas • Ausencia favoritismo • Trato justo 	7
					8
					9
Variable II Satisfacción laboral	es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas "necesidades humanas e incitaciones del empleado" (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).	un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores, y que cuenta con oportunidades de progreso y ascenso laboral, existe un trabajo en conjunto o equipo y sus remuneraciones son atractivas e incentivan a la continuidad.	Oportunidad de progreso	<ul style="list-style-type: none"> • Ascensos de puesto • Convocatorias a concursos internos • Capacitaciones 	10
					11
					12
			Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Compromiso • Delegación de responsabilidades 	13
					14
					15
			Remuneraciones e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras remunerativas • Bonificaciones extraordinarias • Campañas de salud ocupacional 	16
					17
					18

Anexo N°3: Evidencia del diseño de encuesta – Formulario de google

Sección 1 de 3

Cuestionario

"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Empresa Hispánica Distribuciones S.R.L. Período 2020."

Cargo *

- Administrativo
- Supervisor
- Gestor de Ventas
- Auxiliar de Reparto

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección

Sección 2 de 3

DIMENSIÓN 1: Clima Organizacional

El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades

Camaradería *

	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
Tiene un sentido...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La empresa es ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En la empresa ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Respeto *

	Nada	Poco	Regular	Bastante	Mucho
Se me brinda a...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Anexo N^o4: Evidencia de resultado de encuesta – Formulario de google

Cuestionario (Respuestas)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda

12/20

Fecha	Cargo	Demanda/ Tiene un s	Demanda/ La empresa	Demanda/ En la em	Respeto/ Se me brinda s	Respeto/ Los años cobo	Respeto/ (le interes co	Imparcialidad/ Las recon	Imparcialidad/ Los asen	Imparcialidad/ Las perso	Comunidad de Progreso/	Comunidad de Progreso/	Comunidad de Progreso/	Remuneraciones/ La ren	Remuneraciones/ Consi
10/6/2021 17:27:29	Administrativo	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
11/6/2021 10:54:23	Gestor de Ventas	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Mucho	Bestante	Bestante	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
11/6/2021 13:20:18	Administrativo	Bestante	Mucho	Bestante	Poco	Bestante	Mucho	Regular	Bestante	Bestante	Regular	Nada	Regular	Regular	Mucho
11/6/2021 13:27:59	Gestor de Ventas	Regular	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Regular	Bestante
11/6/2021 13:29:07	Gestor de Ventas	Bestante	Bestante	Poco	Poco	Mucho	Regular	Poco	Bestante	Regular	Regular	Bestante	Regular	Regular	Regular
11/6/2021 12:43:22	Administrativo	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Bestante	Mucho	Regular	Regular	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Poco	Poco
11/6/2021 14:33:50	Gestor de Ventas	Bestante	Bestante	Mucho	Regular	Bestante	Regular	Regular	Poco	Regular	Nada	Poco	Regular	Regular	Regular
11/6/2021 14:46:04	Gestor de Ventas	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Nada	Regular	Poco	Poco	Regular	Regular	Regular
11/6/2021 16:59:26	Administrativo	Regular	Regular	Poco	Poco	Regular	Mucho	Bestante	Regular	Regular	Poco	Poco	Poco	Regular	Bestante
11/6/2021 16:10:11	Administrativo	Regular	Regular	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bestante
11/6/2021 16:23:50	Administrativo	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Bestante
11/6/2021 16:23:50	Gestor de Ventas	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bestante	Regular	Bestante	Regular	Bestante	Regular	Regular	Regular	Nada
12/6/2021 16:19:21	Administrativo	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular
12/6/2021 16:20:19	Supervisor	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Bestante
12/6/2021 16:40:13	Auxiliar de Repento	Mucho	Mucho	Regular	Poco	Regular	Mucho	Regular	Poco	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular
12/6/2021 16:41:24	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Regular	Mucho	Poco	Regular	Poco	Poco	Regular	Nada	Regular	Regular
12/6/2021 16:42:40	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Regular	Bestante	Regular	Poco	Poco	Poco	Regular	Nada	Regular	Bestante
12/6/2021 16:43:51	Auxiliar de Repento	Poco	Poco	Nada	Nada	Regular	Poco	Poco	Poco	Poco	Poco	Regular	Poco	Poco	Nada
12/6/2021 16:46:09	Auxiliar de Repento	Regular	Regular	Nada	Regular	Regular	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Poco	Poco	Bestante
12/6/2021 16:47:17	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Bestante	Nada	Nada	Bestante	Regular	Regular	Regular	Regular	Poco	Poco	Bestante	Regular
12/6/2021 16:48:55	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Poco	Regular	Regular	Bestante	Regular	Regular	Regular	Poco	Mucho	Poco
12/6/2021 16:49:53	Auxiliar de Repento	Mucho	Mucho	Bestante	Regular	Regular	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Bestante	Regular	Regular	Regular	Regular
12/6/2021 16:52:24	Auxiliar de Repento	Regular	Bestante	Bestante	Nada	Mucho	Poco	Regular	Poco	Regular	Regular	Poco	Bestante	Regular	Poco
12/6/2021 16:53:53	Auxiliar de Repento	Poco	Regular	Poco	Nada	Regular	Mucho	Regular	Regular	Poco	Regular	Bestante	Bestante	Regular	Bestante
12/6/2021 16:55:15	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Nada	Regular	Regular	Nada	Regular	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bestante
12/6/2021 16:56:22	Auxiliar de Repento	Bestante	Bestante	Poco	Nada	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Nada	Nada	Bestante
12/6/2021 16:58:28	Auxiliar de Repento	Bestante	Regular	Poco	Nada	Poco	Bestante	Bestante	Poco	Nada	Poco	Nada	Regular	Bestante	Bestante
12/6/2021 16:59:59	Auxiliar de Repento	Bestante	Regular	Poco	Regular	Poco	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Regular	Poco	Bestante	Regular	Regular
12/6/2021 17:01:01	Auxiliar de Repento	Regular	Regular	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Regular
12/6/2021 17:02:04	Auxiliar de Repento	Regular	Regular	Bestante	Nada	Regular	Mucho	Nada	Nada	Poco	Regular	Regular	Poco	Regular	Regular
12/6/2021 17:02:55	Auxiliar de Repento	Regular	Regular	Regular	Poco	Regular	Bestante	Poco	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
12/6/2021 17:03:45	Auxiliar de Repento	Regular	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Poco	Regular
15/6/2021 16:21:33	Supervisor	Bestante	Bestante	Regular	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho
15/6/2021 17:03:22	Gestor de Ventas	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante
15/6/2021 17:04:15	Gestor de Ventas	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante
15/6/2021 17:47:17	Gestor de Ventas	Regular	Bestante	Poco	Poco	Mucho	Mucho	Bestante	Regular	Poco	Regular	Mucho	Mucho	Bestante	Bestante
15/6/2021 18:11:50	Gestor de Ventas	Poco	Mucho	Regular	Mucho	Regular	Mucho	Regular	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho	Bestante	Mucho
15/6/2021 18:17:00	Gestor de Ventas	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Poco	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Regular
15/6/2021 18:45:17	Gestor de Ventas	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante
15/6/2021 18:50:15	Gestor de Ventas	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Regular	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Mucho
15/6/2021 19:01:34	Gestor de Ventas	Mucho	Bestante	Regular	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Bestante	Bestante	Bestante	Bestante	Mucho	Bestante	Mucho

Anexo N°5: Evidencia de validación de tesis por experto N° 1



DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL.

(Soto, 2018) representa que el Clima organizacional y Clima laboral; El clima organizacional según en el artículo "Qué es el clima organizacional" define que la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

Dimensión 1 de la variable 01: CAMARADERIA

(Pérez, 2016). Deriva del latín "camara", que era sinónimo de "estancia abovedada". Una palabra que, a su vez, procede del griego "kámará", que tenía el mismo significado. Se conoce como camaradería al vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común. Quienes desarrollan este tipo de relaciones son camaradas.

La idea de camaradería puede vincularse al compañerismo. Cuando dos o más individuos son camaradas, están unidos por un trabajo, una militancia u otro motivo. La camaradería implica que entre estos sujetos existe la solidaridad, cariño y la simpatía. <https://definicion.de/camaraderia/>

Dimensión 2 de la variable 01: RESPETO

Respeto: el respeto mide en qué medida los trabajadores perciben que sus líderes y jefes promueven su desarrollo profesional, fomentan que participen con ideas y sugerencias y finalmente que demuestren preocupación e interés sincero por ellos como personas. (Real academia española-2020)

Dimensión 3 de la variable 01: IMPARCIALIDAD

Imparcialidad: la empresa debe garantizar que las promociones y las remuneraciones estarán basadas en los méritos y contribuciones, antes que en maniobras políticas. La gente debe sentir confianza que será tratada en forma equitativa, sin considerar cualidades personales como nivel socioeconómico, edad o sexo. Un ambiente de trabajo imparcial elimina las distracciones de falta de equidad, política y prejuicios, permitiendo que la gente se dedique a su trabajo. (Real academia española-2020)

Variable 02:

TITULO: SATISFACCION LABORAL

Robbins (1998), Para el autor la satisfacción laboral está dada por el grado de bienestar o gusto que tiene cada empleado o colaborador dentro de una organización, es como se siente, como percibe, las ganas que tiene de ir a su centro laboral, lo mucho que se siente identificado con ella y cómo repercute esto en su comportamiento

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

(Real academia española-2020)

Dimensión 5: Remuneración.

(Riquelme, 2017) La remuneración a empleados es la recompensa que se le da a los trabajadores por los servicios que prestan. Puede incluir el salario base, incentivos y/o las comisiones, e incluye tantas recompensas en efectivo, así como cualquier otro beneficio de la compañía.

Dimensión 6: Ambiente de trabajo

(Riquelme, 2017) El ambiente laboral es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

Si bien se ha demostrado que en el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

RECOMENDACIONES:

Variable 01: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Camaradería	Familiaridad	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Hospitalidad	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Sentido de Equipo	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Respeto	Apoyo Profesional	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Colaboración	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Interés como persona	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Imparcilidad.	recompensas	que es equitativo y se les paga justamente por el trabajo que hacen.	Poco Regular Bastante Mucho
	Ausencia Favoritismo	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Trato Justo	Las personas tiene trato justo independientemente de su edad.	Nada Poco Regular Bastante Mucho

Variable 02: SATISFACCION LABORAL

Dimensiones	indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Oportunidad de progreso	Ascenso de puestos	Estoy satisfecho con la forma y números que la empresa donde laboro genera ascensos	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Convocatorias a concursos internos	Estoy satisfecho con las oportunidades que se me presentan para aplicar mis habilidades y experiencia en sus convocatorias a concursos internos	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Capacitaciones	Mi organización está comprometida con mi desarrollo profesional a través de sus capacitaciones	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Remuneraciones	Confianza	La remuneración genera confianza y es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	Nada Poco Regular

			Bastante Mucho
	Compromiso	Consideras que la remuneración genera compromiso y está de acuerdo al desempeño y logros	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Delegación de responsabilidades	La remuneración es sinónimo de reconocimiento laboral y promueve la responsabilidad de los trabajadores	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Ambiente de trabajo	Mejoras remunerativas	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para obtener mejoras remunerativas	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Bonificaciones extraordinarias	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, a través de bonificaciones extraordinarias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Campañas de salud ocupacional	En la organización se mejoran continuamente las condiciones de salud en el de trabajo	Nada Poco Regular Bastante Mucho

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPÁNICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2020*

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Camaradería							
a	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	X		X		X		
b	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	X		X		X		
c	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
2	Respeto							
a	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	X		X		X		
b	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	X		X		X		
c	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
3	Imparcialidad							
a	Las recompensas que fomenta la empresa consideras que es equitativo y se les paga justamente por el trabajo que hacen.	X		X		X		
b	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	X		X		X		
c	Las personas tienen trato justo independientemente de su edad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4							
4	Oportunidad de progreso							
a	Estoy satisfecho con la forma y números que la empresa donde laboro genera ascenso	X		X		X		

b	Estoy satisfecho con las oportunidades que se me presentan para aplicar mis habilidades y experiencia en sus convocatorias a concursos internos	X		X		X		
c	Mi organización está comprometida con mi desarrollo profesional a través de sus capacitaciones	X		X		X		
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Remuneraciones							
a	La remuneración genera confianza y es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		
b	Consideras que la remuneración genera compromiso y está de acuerdo al desempeño y logros	X		X		X		
c	La remuneración es sinónimo de reconocimiento laboral y promueve la responsabilidad de los trabajadores	X		X		X		
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ambiente de trabajo							
a	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para obtener mejoras remunerativas	X		X		X		
b	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, a través de bonificaciones extraordinarias.	X		X		X		
c	En la organización se mejoran continuamente las condiciones de salud en el de trabajo	X		X		X		

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. **López Landauro Rafael Arturo** DNI: **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio del 2021



Firma del Experto Informante

Anexo N°6: Evidencia de validación de tesis por experto N° 2



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

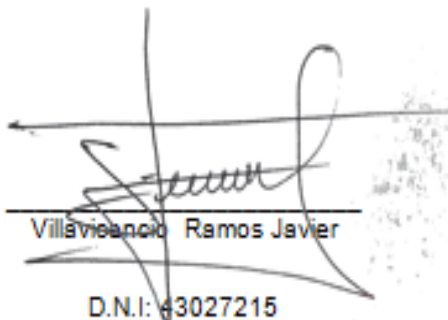
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPANICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2021." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Villavicencio Ramos Javier
D.N.I: 43027215

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL.

(Soto, 2018) representa que el Clima organizacional y Clima laboral; El clima organizacional según en el artículo "Qué es el clima organizacional" define que la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados se desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

Dimensión 1 de la variable 01: CAMARADERIA

(Pérez, 2016). Deriva del latín "camara", que era sinónimo de "estancia abovedada". Una palabra que, a su vez, procede del griego "kámara", que tenía el mismo significado. Se conoce como camaradería al vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común. Quienes desarrollan este tipo de relaciones son camaradas.

La idea de camaradería puede vincularse al compañerismo. Cuando dos o más individuos son camaradas, están unidos por un trabajo, una militancia u otro motivo. La camaradería implica que entre estos sujetos existe la solidaridad, cariño y la simpatía. <https://definicion.de/camaraderia/>

Dimensión 2 de la variable 01: RESPETO

Respeto: el respeto mide en qué medida los trabajadores perciben que sus líderes y jefes promueven su desarrollo profesional, fomentan que participen con ideas y sugerencias y finalmente que demuestren preocupación e interés sincero por ellos como personas. (Real academia española-2020)

Dimensión 3 de la variable 01: IMPARCIALIDAD

Imparcialidad: la empresa debe garantizar que las promociones y las remuneraciones estarán basadas en los méritos y contribuciones, antes que en maniobras políticas. La gente debe sentir confianza que será tratada en forma equitativa, sin considerar cualidades personales como nivel socioeconómico, edad o sexo. Un ambiente de trabajo imparcial elimina las distracciones de falta de equidad, política y prejuicios, permitiendo que la gente se dedique a su trabajo. (Real academia española-2020)

Variable 02:

TITULO: SATISFACCION LABORAL

Robbins (1998), Para el autor la satisfacción laboral está dada por el grado de bienestar o gusto que tiene cada empleado o colaborador dentro de una organización, es como se siente, como percibe, las ganas que tiene de ir a su centro laboral, lo mucho que se siente identificado con ella y cómo repercute esto en su comportamiento

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

(Real academia española-2020)

Dimensión 5: Remuneración.

(Riquelme, 2017)La remuneración a empleados es la recompensa que se le da a los trabajadores por los servicios que prestan. Puede incluir el salario base, incentivos y/o las comisiones, e incluye tantas recompensas en efectivo, así como cualquier otro beneficio de la compañía.

Dimensión 6: Ambiente de trabajo

(Riquelme, 2017)El ambiente laboral es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

Si bien se ha demostrado que en el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

RECOMENDACIONES:


Variable 01: CLIMA ORGANIZACIONAL Escala De clima laboral según Great Place to Work

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Camaradería	Familiaridad	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Hospitalidad	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Sentido de Equipo	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Respeto	Apoyo Profesional	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Colaboración	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Interés como persona	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	Nada Poco Regular

			Mucho
			Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Satisfacción	Me complacen los resultados de mi trabajo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Satisfacción	Me gusta el trabajo que realizo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Satisfacción	Me gusta la actividad que realizo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Realización	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Realización	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
CONDICIONES DE TRABAJO	Gestión personal	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Ambiente laboral	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Ambiente laboral	El ambiente donde trabajo es confortable.	Nada

□

			Bastante Mucho
Imparcialidad	Equidad en Recompensas	Las recompensas que fomenta la empresa consideras que es equitativo y se les paga justamente por el trabajo que hacen.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Ausencia Favoritismo	Los ascensos se les dan a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Trato Justo	Las personas tienen trato justo independientemente de su edad.	Nada Poco Regular Bastante Mucho

 Variable 02: SATISFACCION LABORAL Escala De Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Dimensiones	indicadores	Items	Niveles o rangos
DISPOSICION AL TRABAJO		Me siento útil con la labor que realizo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Reconocimiento	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Seguridad	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	Nada Poco Regular Bastante

□

			Poco Regular Bastante Mucho
	Ambiente laboral	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Ambiente laboral	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Gestión personal	Me disgusta mi horario.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Gestión personal	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Ambiente laboral	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Gestión personal	El horario de trabajo me resulta incómodo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
BENEFICIOS ECONOMICOS	Compensación	Me siento mal con lo que gano.	Nada Poco Regular

□

			Bastante Mucho
	Compensación	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Compensación	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Compensación	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Compensación	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
RECONOCIMIENTO PERSONAL	Políticas y practicas	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	autonomía	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	beneficios	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	Nada Poco Regular Bastante Mucho

	Independencia	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Independencia	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	Nada Poco Regular Bastante Mucho

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPANICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2021".

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Camarsdena							
a	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	x		x		x		
B	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	x		x		x		
C	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	x		x		x		
DIMENSION 2		Si	No	Si	No	Si	No	
2	Respeto							
A	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	x		x		x		
B	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	x		x		x		
C	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	x		x		x		
DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No	
3	Imparcialidad							
A	Las recompensas que fomenta la empresa consideras que es equitativo y se les paga justamente por el trabajo que hacen.	x		x		x		
B	Los ascensos se les dan a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	x		x		x		
C	Las personas tienen trato justo independientemente de su edad.	x		x		x		
DIMENSION 4		Si	No	Si	No	Si	No	
4	Disposición al trabajo							
a	Me siento útil con la labor que realizo.	x		x		x		
b	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	x		x		x		
c	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	x		x		x		
d	Me complacen los resultados de mi trabajo.	x		x		x		
e	Me gusta el trabajo que realizo.	x		x		x		
f	Me gusta la actividad que realizo.	x		x		x		
g	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	x		x		x		
h	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	x		x		x		
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Condiciones de trabajo							
a	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	x		x		x		
b	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.	x		x		x		
c	El ambiente donde trabajo es confortable.	x		x		x		
d	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	x		x		x		
e	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	x		x		x		
f	Me disgusta mi horario.	x		x		x		
g	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	x		x		x		
h	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	x		x		x		
i	El horario de trabajo me resulta incómodo.	x		x		x		
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Beneficio económico							
a	Me siento mal con lo que gano.	x		x		x		
b	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	x		x		x		
c	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	x		x		x		
d	La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.	x		x		x		
e	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	x		x		x		
DIMENSION 7		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Reconocimiento personal							

a	Siento que recibo de parte de la empresa "mal trato".	x		x		x	
b	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	x		x		x	
c	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	x		x		x	
d	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.	x		x		x	
e	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dios Zárate Luis Enrique
Especialidad del validador: Licenciado en Administración

DNI: 07909441

24 de junio del 2021

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Anexo N°7: Evidencia de validación de tesis por experto N° 3



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: VALIDACION DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

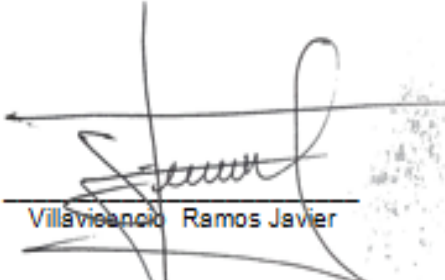
El título nombre de mi proyecto de investigación es: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPANICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2021." y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Villavicencio Ramos Javier
D.N.I: 43027215

DEFINICION CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 01

TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL.

(Soto, 2018) representa que el Clima organizacional y Clima laboral; El clima organizacional según en el artículo "Qué es el clima organizacional" define que la empresa busca constantemente la mejora en sus procesos productivos, en donde el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. El clima en las organizaciones comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores de la empresa constituyendo el ambiente en donde los empleados se desarrollan sus actividades. El clima organizacional puede ser un vínculo positivo dentro de la organización o un obstáculo en su desempeño. Relacionado con el clima organizacional, los factores internos y externos de la organización afectan el desempeño de los integrantes de la empresa. Esto es así porque las características del medio de trabajo que son percibidas por los trabajadores de forma directa o indirecta influyendo en cierto modo en su comportamiento y rendimiento en el trabajo.

Dimensión 1 de la variable 01: CAMARADERIA

(Pérez, 2016). Deriva del latín "camara", que era sinónimo de "estancia abovedada". Una palabra que, a su vez, procede del griego "kámara", que tenía el mismo significado. Se conoce como camaradería al vínculo amistoso o de respeto que forjan las personas con intereses o afectos en común. Quienes desarrollan este tipo de relaciones son camaradas.

La idea de camaradería puede vincularse al compañerismo. Cuando dos o más individuos son camaradas, están unidos por un trabajo, una militancia u otro motivo. La camaradería implica que entre estos sujetos existe la solidaridad, cariño y la simpatía. <https://definicion.de/camaraderia/>

Dimensión 2 de la variable 01: RESPETO

Respeto: el respeto mide en qué medida los trabajadores perciben que sus líderes y jefes promueven su desarrollo profesional, fomentan que participen con ideas y sugerencias y finalmente que demuestren preocupación e interés sincero por ellos como personas. (Real academia española-2020)

Dimensión 3 de la variable 01: IMPARCIALIDAD

Imparcialidad: la empresa debe garantizar que las promociones y las remuneraciones estarán basadas en los méritos y contribuciones, antes que en maniobras políticas. La gente debe sentir confianza que será tratada en forma equitativa, sin considerar cualidades personales como nivel socioeconómico, edad o sexo. Un ambiente de trabajo imparcial elimina las distracciones de falta de equidad, política y prejuicios, permitiendo que la gente se dedique a su trabajo. (Real academia española-2020)

Variable 02:

TITULO: SATISFACCION LABORAL

Robbins (1998). Para el autor la satisfacción laboral está dada por el grado de bienestar o gusto que tiene cada empleado o colaborador dentro de una organización, es como se siente, como percibe, las ganas que tiene de ir a su centro laboral, lo mucho que se siente identificado con ella y cómo repercute esto en su comportamiento

Dimensión de la variable 02:

Dimensión 4: Oportunidad, del latín *opportunitas*, hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo. Las oportunidades, por lo tanto, son los instantes o plazos que resultan propicios para realizar una acción.

(Real academia española-2020)

Dimensión 5: Remuneración.

(Riquelme, 2017) La remuneración a empleados es la recompensa que se le da a los trabajadores por los servicios que prestan. Puede incluir el salario base, incentivos y/o las comisiones, e incluye tantas recompensas en efectivo, así como cualquier otro beneficio de la compañía.

Dimensión 6: Ambiente de trabajo

(Riquelme, 2017) El ambiente laboral es un elemento muy trascendental en el día a día de la empresa, pese a que es difícil determinar o precisar las características que lo propician. Sin embargo se ha demostrado que este influye notablemente en la productividad y en la vida personal de los empleados.

Si bien se ha demostrado que en el salario y los beneficios son altamente motivadores para el empleado, un ambiente favorable ha sido considerado como el factor más determinante para mantenerse en un empleo.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

RECOMENDACIONES:



Variable 01: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Camaradería	Familiaridad	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Hospitalidad	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Sentido de Equipo	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Respeto	Apoyo Profesional	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Colaboración	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Interés como persona	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Imparcilidad.			Bastante Mucho
	Ausencia Favoritismo	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Trato Justo	Las personas tiene trato justo independientemente de su edad.	Nada Poco Regular Bastante Mucho



Variable 02: SATISFACCION LABORAL

Dimensiones	indicadores	Items	Niveles o rangos
Oportunidad de progreso	Ascenso de puestos	Estoy satisfecho con la forma y números que la empresa donde laboro genera ascensos	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Convocatorias a concursos internos	Estoy satisfecho con las oportunidades que se me presentan para aplicar mis habilidades y experiencia en sus convocatorias a concursos internos	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Capacitaciones	Mi organización está comprometida con mi desarrollo profesional a través de sus capacitaciones	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Remuneraciones	Confianza	La remuneración genera confianza y es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	Nada Poco Regular

			Bastante Mucho
	Compromiso	Consideras que la remuneración genera compromiso y está de acuerdo al desempeño y logros	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Delegación de responsabilidades	La remuneración es sinónimo de reconocimiento laboral y promueve la responsabilidad de los trabajadores	Nada Poco Regular Bastante Mucho
Ambiente de trabajo	Mejoras remunerativas	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para obtener mejoras remunerativas	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Bonificaciones extraordinarias	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, a través de bonificaciones extraordinarias.	Nada Poco Regular Bastante Mucho
	Campañas de salud ocupacional	En la organización se mejoran continuamente las condiciones de salud en el de trabajo	Nada Poco Regular Bastante Mucho

Fuente: Elaboración propia.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPÁNICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO 2020.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	Camaradería							
a	Tiene un sentido de familiaridad con la empresa	X		X		X		
b	La empresa es un lugar hospitalario, acogedor y amigable para trabajar.	X		X		X		
c	En la empresa hay un sentimiento de "familia" o sentido de equipo.	X		X		X		
	DIMENSION 2							
2	Respeto							
a	Se me brinda apoyo profesional a través de capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.	X		X		X		
b	Los jefes colaboran con actividades que incentivan, a promover nuestras ideas y sugerencias.	X		X		X		
c	Me interesa como persona que este sea un lugar físicamente seguro donde trabajar.	X		X		X		
	DIMENSION 3							
3	Imparcialidad							
a	Las recompensas que fomenta la empresa consideras que es equitativo y se les paga justamente por el trabajo que hacen.	X		X		X		
b	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen. Y no favorecen a nadie en especial	X		X		X		
c	Las personas tienen trato justo independientemente de su edad.	X		X		X		
	DIMENSION 4							
4	Oportunidad de progreso							
a	Estoy satisfecho con la forma y números que la empresa donde laboro genera ascenso	X		X		X		

b	Estoy satisfecho con las oportunidades que se me presentan para aplicar mis habilidades y experiencia en sus convocatorias a concursos internos	X		X		X		
c	Mi organización está comprometida con mi desarrollo profesional a través de sus capacitaciones	X		X		X		
DIMENSION 5		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Remuneraciones							
a	La remuneración genera confianza y es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	X		X		X		
b	Consideras que la remuneración genera compromiso y está de acuerdo al desempeño y logros	X		X		X		
c	La remuneración es sinónimo de reconocimiento laboral y promueve la responsabilidad de los trabajadores	X		X		X		
DIMENSION 6		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Ambiente de trabajo							
a	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para obtener mejoras remunerativas	X		X		X		
b	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo, a través de bonificaciones extraordinarias.	X		X		X		
c	En la organización se mejoran continuamente las condiciones de salud en el de trabajo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aprobado

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. CAMPOS HUAMAN JUAN M. DNI: 08676160

Especialidad del validador: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

*Pertinencia: ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de JUNIO del 2021



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
“TITULO: ANALISIS COMPARATIVO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA HISPANICA DISTRIBUCIONES S.R.L. PERIODO

ITEMS	CLIMA ORGANIZACIONAL									SATISFACCION LABORAL								
	Camaraderia			Respeto			Imparcialidad			Oportunidad de progreso			Remuneraciones			Ambiente de trabajo		
	ITEMS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3
2	4	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3	4	3	5	2	2	5	3
3	3	2	5	2	3	2	1	5	5	4	4	3	3	2	2	4	3	3
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5
5	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	2	3
7	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2
8	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5
10	1	3	5	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1
11	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2
12	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
13	1	3	5	5	5	4	5	5	2	3	2	3	4	2	1	1	2	1
14	4	2	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
15	2	2	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3
16	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	3
17	3	4	2	2	2	1	3	3	2	2	3	1	2	3	4	3	3	2
18	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3
19	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
20	1	5	1	4	4	4	4	4	5	5	3	4	1	2	4	4	2	2
21	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3
22	2	3	5	3	4	3	1	1	2	4	2	3	1	3	2	2	3	3
23	4	3	4	5	4	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3
24	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5
25	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
26	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3
27	2	2	3	3	1	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	3
28	4	2	4	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	2	4	4	4
29	2	4	4	2	5	5	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4
30	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5
31	2	1	4	1	2	5	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	2
32	3	4	2	2	1	3	3	2	3	3	1	2	3	4	3	3	2	2
33	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3
34	1	2	1	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
35	2	4	4	2	5	5	4	2	2	4	2	3	4	4	4	2	4	4
36	3	2	4	1	2	2	2	3	5	4	3	2	3	4	4	4	3	2
37	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
38	3	2	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	3
39	1	2	1	1	1	1	5	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1
40	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2
41	2	1	4	1	2	5	2	4	5	4	2	3	2	3	2	2	4	2
42	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	2	3
43	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2
44	3	2	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	3	4	3
45	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
46	3	3	4	4	5	4	3	3	2	4	4	3	2	4	4	4	4	3
47	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3
48	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3
50	4	1	3	3	3	2	3	5	3	2	4	3	4	3	1	1	4	1
51	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4
1	Nada																	
2	Poco																	
3	Regular																	
4	Bastante																	
5	Mucho																	

Javier Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	17%	5%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	doku.pub Fuente de Internet	<1%
9	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%