



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la  
Estación de Servicio GasPetrol SAC, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORES:**

Carrillo Boulanger, Brenda Estefani (ORCID: [0000-0002-3236-7312](https://orcid.org/0000-0002-3236-7312))

Rosales Alvarez, Vivian Escolyn (ORCID: [0000-0002-3501-2082](https://orcid.org/0000-0002-3501-2082))

**ASESOR:**

MSc. Urbina Suasnábar, Cristian (ORCID: [0000-0002-9127-1636](https://orcid.org/0000-0002-9127-1636))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE-PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedicamos nuestra investigación a Dios a nuestros padre y seres queridos, porque son nuestra inspiración y motivo para continuar el proceso de alcanzar una de nuestras metas mas anheladas

## Agradecimiento

Agradecemos a Dios por la bendición de nuestras vidas y por la de nuestros familiares. A nuestros padres por su incondicional apoyo a lo largo de nuestro camino y ser la fortaleza en los momentos de debilidad y dificultad. Finalmente nos gustaría agradecer al asesor por compartir sus conocimientos durante nuestra investigación y por guiarnos en la preparación de la tesis.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización .....	15
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	18
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Coeficiente de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.</i> .....	20
<b>Tabla 2.</b> <i>Resultados de la correlación de Pearson.</i> .....	21
<b>Tabla 3.</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de un buen clima organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022.</i> .....	22
<b>Tabla 4.</b> <i>Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022.</i> .....	23
<b>Tabla 5.</b> <i>Coeficiente de correlación entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral.</i> .....	24

## Índice de gráficos y figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Nivel de Clima organizacional</i> .....	22
<b>Figura 2.</b> <i>Nivel de Satisfacción laboral</i> .....	23

## Resumen

La presente investigación plasmó como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicios Gas Petrol, 2022. Se realizó un estudio no experimental con un diseño correlacional, considerando 35 trabajadores de la estación de servicios como población y muestra. La técnica y el instrumento que se utilizó en la investigación fueron una encuesta y dos cuestionarios los cuales sirvieron para poder realizar la medición de la variable clima organizacional, así como la satisfacción laboral. Obteniendo como resultados lo siguiente: El 63% de los trabajadores de la Estación de Servicios Gas Petrol SAC, indicaron que casi nunca existe un buen clima organizacional, en contraste el 17% mencionó que casi siempre es bueno. El 57% de los trabajadores encuestados indicaron que casi nunca existe una satisfacción laboral, en contraste el 6% mencionó que casi siempre o siempre es bueno. Concluyendo que existe una alta correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Estación, con un coeficiente de Pearson  $r = 0,827$ , con Sig. (bilateral) de 0.00. El coeficiente sugiere que el 59% de la satisfacción laboral es relacionado por la variable independiente clima organizacional.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajador

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the GasPetrol Service Station, 2022. A non-experimental study was carried out with a correlational design, considering 35 workers of the Service Station as population and sample. The technique and instrument taught in the research were a survey and two questionnaires which were used to measure the organizational climate variable and job satisfaction. Obtaining the following results: 63% of the workers of the GasPetrol SAC Service Station indicated that there is almost never a good organizational climate, in contrast, 17% mention that it is almost always good. 57% of the workers surveyed indicated that there is almost never job satisfaction, in contrast, 6% mention that almost always or always. Concluding that there is a high relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the Station's employees with a Pearson coefficient  $r = 0.827$ , with Sig. (bilateral) of 0.00. The coefficient suggests that 59% of job satisfaction is related to the independent organizational climate variable.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, worker



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las variables, clima organizacional y satisfacción laboral vienen experimentando cambios, los cuales están vinculados en buena medida a los procesos originados por la globalización. Según (Pédraza, 2020) Es de suma importancia que las empresas le den un tiempo y espacio a los trabajadores, que les hagan ver que son valiosos y vitales para la organización, fomentando de esta manera una cultura organizacional de justicia y equidad (Págs.10-11).

El elemento más importante para una empresa debe de ser los trabajadores de esta, es por ello que debemos de mantenerlos satisfechos, motivados y prestarles la atención necesaria para que mantengan un nivel emocional elevado, y tratar de impedir que realicen tareas monótonas y sin sentido (Meza, 2017).

Un estudio realizado en Colombia nos dice que las principales problemáticas que vienen afrontando las organizaciones día a día, se debe a la ausencia de motivación y la falta de incentivos por parte de los líderes a sus trabajadores, por este motivo los empleados no se sienten a gusto en las empresas y optan por renunciar sin decir motivo alguno (Hernández, 2019).

A nivel nacional las empresas peruanas enfrentan inadecuadas condiciones de trabajo, sueldos bajos y escasos de beneficios, lo que provoca frustración e insatisfacción en los trabajadores de las organizaciones. En cuanto a nivel del clima organizacional se muestra una problemática debido a la disminución de la productividad y el desempeño de los colaboradores, ocasionando de esta manera subordinados desmotivados dentro del grupo de trabajo e incumplimiento de los objetivos de la organización (Lopez & Rojo, 2018).

En la empresa GasPetrol SAC, ubicado en Chimbote se realizó un estudio de mercado a través de un cuestionario para corroborar las problemáticas mencionadas por la experiencia laboral de una antigua colaboradora de la empresa, llegando a la

conclusión que existen problemas relacionados con una rotación excesiva del personal, malos ambientes de trabajos, falta de comunicación entre compañeros, no generan la motivación y falta de trabajo en equipo. Todos los factores mencionados anteriormente afectan negativamente a la organización y al desempeño personal de los trabajadores, ocasionando un mal clima y la insatisfacción laboral. Por lo tanto, la siguiente pregunta de investigación fue: ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol, 2022? Por tanto, se planteó como objetivo general lo siguiente: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol, 2022.

Se planteó los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de la variable clima organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022: Identificar el nivel de la variable Satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022. Establecer la relación del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022. Establecer la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022.

La investigación se justifica porque aportará para incrementar el conocimiento sobre cómo se encuentra la percepción de los trabajadores de una empresa y confirmar con la teoría que ya se ha desarrollado si efectivamente las variables (cl y sl) se relacionan. Además, servirá para estudiar la problemática existente en la empresa y de esta manera brindarle soluciones y recomendaciones para que apliquen bien la técnica y puedan obtener mejores resultados en su organización.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes internacionales, en Colombia, Pédraza (2020) en su artículo científico, desarrolló un estudio no experimental, utilizando una población y muestra de 80 colaboradores, utilizando como técnica una encuesta y elaborando un cuestionario el cual fue aplicado como instrumento, obteniendo de esa manera las siguientes conclusiones: este estudio aporta evidencia empírica para analizar la relación de dependencia entre las dos estructuras, relacionada con la gestión del capital humano en las instituciones públicas y privadas, por lo general, estas variables (co,sl) representan fenómenos que reciben poca atención en la gestión, puesto que en el alto mando piensan que al recibir los empleados un salario o bonificación por sus servicios, ellos se comprometen a lograr resultados.

En México, Sotelo (2017) en su artículo científico, desarrolló un estudio correlacional no experimental, haciendo uso de una población y muestra de 52 colaboradores, realizando un cuestionario el cual utilizó como instrumento y aplicando una encuesta como técnica, de la cual tuvo como conclusión que: una vez finalizado el estudio, se puede demostrar que las variables involucradas en el estudio presentan relación, lo que muestra estadísticamente que cuanto mejor es el entorno, mejor son los servicios prestados y el modelo de regresión lineal resulta muy bueno y muy eficaz, de esta manera podemos decir que el ambiente que vivimos en el trabajo se refleja en el desempeño de los empleados.

En Bolivia, García, Hernández, & Polo (2017) en su artículo, desarrolló un estudio correlacional – no experimental, utilizando una población y muestra de 255 trabajadores, haciendo uso de un cuestionario el cual fue su instrumento y como técnica la encuesta; dando como conclusión lo siguiente: los elementos que comprometen encontrar la satisfacción laboral y el logro de cada objetivo trazado son; no considerar y evaluar las ideas, no reconocer logros, no aportar con los empleados en situaciones difíciles, no programar y capacitar a los colaboradores que lo integra,

por otro lado aunque existen muchas investigaciones relevantes sobre el y el, aún no existe un estudio que permita conocer el grado de correlación de los conceptos y determinen como los trabajadores los perciben.

En Colombia, Pedraza (2018) en su artículo, desarrolló un estudio no experimental, una población muestral de 140 personas, donde el instrumento utilizado fue un cuestionario y una encuesta como técnica; llegando a las siguientes conclusiones: la gerencia de los recursos humanos son muy importantes en esta época, independientemente del tamaño, campo de actividad, servicio o actividad comercial, porque puede crear una ventaja competitiva y hacerlos existir en el mercado, pues representa la fuerza organizacional, un activo intangible que es difícil de administrar por su condición, si los encargados se enfocan en una buena administración, pueden transformarse en activos diferenciados, que logren hacerse eficaz con los objetivos organizándose a través del conocimiento, habilidades y experiencia.

Asimismo a nivel nacional, Requejo (2020) en su tesis de maestría determinó la relación entre ambiente organizacional y satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres-Agencia Juanjui como objetivo general, se hizo uso de un estudio no experimental y un diseño descriptivo correlacional, usando una población y muestra de 25 empleados, se hizo uso de un cuestionario y aplicó una encuesta como técnica, llegando a las conclusiones siguientes: hay una correlación altamente relevante entre las variables ya que la satisfacción organizacional está influenciando por el clima laboral con el 63.1%; el 60% de los trabajadores mencionan que el clima en el trabajo es favorable y el 40% manifiestan un nivel indiferente; el 64% de las personas encuestadas manifiestan que es alta nivel de satisfacción y el 36% de los trabajadores reportan un nivel medio.

Carbajal (2021) en su tesis de maestría plasmó como objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la empresa PROVISERVICIOS SAC 2021, utilizó una metodología no experimental – descriptivo - correlacional, trabajó con una población muestral de 25 colaboradores, utilizándose la

encuesta como técnica y haciendo uso del cuestionario como instrumento; llegando a las conclusiones siguientes: hay correlación significativa entre las variables, ya que la satisfacción está influenciado por el clima laboral con un 63.1%; el 60% de los trabajadores mencionan que el clima en el trabajo es favorable y el 40% manifiestan un nivel indiferente; el 64% manifiesta un nivel alto de satisfacción y el 36% de los trabajadores reportan un nivel medio.

Bazalar & Choquehuanca (2020) en su tesis de maestría determinó como objetivo general el determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados nombrados de la UNAC, cuenta con la población muestral de 101 personas, utilizando una encuesta y realizando como instrumento un cuestionario; llegando a las conclusiones siguientes: la estructura y la satisfacción laboral tienen un gran porcentaje de relación; hay una gran correlación entre el liderazgo y la variable sl; hay una relevante relación entre la motivación y la variable.

Díaz (2021) en su tesis de maestría planteó como principal objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral , del Centro de salud San Marcos, Cajamarca, 2021, el tipo de estudio fue correlacional, se trabajó con una población muestral de 94 empleados, utilizándose la encuesta como técnica y haciendo uso del cuestionario como instrumento; concluyendo lo siguiente: según la estadística de Spearman la correlación entre el cl y la sl es baja con un valor de 0,439 y muy relevante ( $p < 0,001$ ); entre la realización personal con la variable sl, hay una relación muy baja con una valor de 0,327 y estadísticamente muy importante ( $p < 0,05$ ); entre el involucramiento laboral con la variable sl, hay una correlación muy baja con una valor de 0,375 y muy significativa ( $p < 0,001$ ).

Finalmente a nivel local, Lopez & Rojo (2018) en su tesis planteó el objetivo general de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según los colaboradores que se encuentran en la empresa Promart - Nuevo Chimbote, el estudio fue correlacional y se trabajó con un diseño no experimental, cuenta con una población muestral de 137 colaboradores, utilizándose la encuesta

como técnica y haciendo uso del cuestionario como instrumento; llegó a las siguientes conclusiones: el 31% consideran como regular el clima organizacional, mientras que el 12% considera muy bajo; el 26% consideran muy bueno la satisfacción laboral, mientras el 17% lo considera muy bajo.

Al referirse a la percepción de los empleados sobre su entorno de trabajo, es posible encontrar una variedad de términos y definiciones como clima organizacional, clima psicológico, clima colectivo y cultura organizativa. Según Alfaro (2019) el clima organizacional es un espacio donde se relacionan los subordinados de la empresa, además a como está estructurada y constituida, esto hace referencia a la forma y modo de laborar. Mediante el clima de una empresa se puede ver cuáles son los logros que ha obtenido la organización, además se puede medir el desempeño de los trabajadores. Asimismo, indica que el comportamiento de los trabajadores en algunas empresas o entidades son el conjunto o representan determinadas características de índole individual y que al mismo tiempo corresponden a variables externas, es decir, las actitudes que tienen que ver con el aspecto laboral de los trabajadores tienen un nivel de afectación considerando diversas características a nivel organizacional y en aspectos sociales que conforman el ambiente de trabajo (P.6).

El clima organizacional representa un aspecto de suma importancia en los estudios de las ciencias administrativas y correspondiente al entorno empresarial y organizacional, ya que tiene una asociación directamente proporcional al comportamiento de todos los trabajadores o empleados de una entidad específica. Desde hace muchos años e incluso décadas se puede afirmar que el clima organizacional ha sido una variable ampliamente estudiada por la bibliografía y por la literatura que aborda el comportamiento de las organizaciones privadas o gubernamentales. Es por ello por lo que se considera como un punto de vista sumamente relevante para que se pueda entender la existencia de ciertos comportamientos o actitudes de los trabajadores en relación a sus puestos de trabajo. El clima organizacional se encuentra influenciado con la motivación de cada empleado de la compañía, mientras más alta sea la motivación, el clima proporciona mayor satisfacción, colaboración e interés. En caso

la motivación disminuya, los niveles de frustración aumentan ocasionando barreras entre las distintas áreas de trabajo. Además, el clima organizacional no solo está formado por la estructura de la organización, también está compuesto por la conducta, los comportamientos colectivos y personales y el manejo del lenguaje. Estos nos facilitan a identificar las motivaciones y satisfacciones de cada subordinado. Por otro lado, el clima organizacional se puede definir como aquella manera en que los trabajadores o colaboradores perciben de forma individual y conjunta su organización, su misión, sus objetivos y propósitos; es decir; el clima organizativo o también denominado clima organizacional representa el conjunto de aquellos aspectos sociales que estructuran los aspectos laborales que rodean a un trabajador o empleado (Borja, 2021).

El clima organizacional se le puede considerar como una variable que incluye aspectos culturales y que fomenta el fortalecimiento del trabajo en equipo en un nivel empresarial u organizacional. El clima organizacional es aquel espacio humano en cual se realizan las diferentes actividades de los trabajadores en una empresa; cuando los colaboradores de la compañía se desenvuelven en un entorno favorable permitiéndoles contribuir con sus conocimientos y habilidades se considera que existe un excelente clima en la empresa. De la misma manera, se le puede tomar en cuenta como una de las variables administrativas y de gestión más importantes por su capacidad de influir en la manera de comportarse de los trabajadores. Asimismo, se puede afirmar que guarda relación con los aspectos culturales que conforman todos los niveles de la empresa, lo cual implica un impacto directo en la conformación de valores o creencias que se transmiten entre todos los miembros de una organización (Lopez & Rojo, 2018).

El clima organizacional se ha vuelto importante y se considera un elemento esencial de la estrategia. Brinda conocimiento del entorno organizacional, a el conjunto de procesos que logran determinar el comportamiento de la empresa generando cambios establecidos tanto en el comportamiento y las actitudes de sus colaboradores, como la estructura del ente. Para entender la manera en la que un colaborador o trabajador

percibe el concepto o la idea de clima organizacional se requiere comprender las percepciones intrínsecas del propio trabajador en relación a su situación laboral lo cual incluye aspectos de la empresa con la cual guarda un vínculo laboral y al mismo tiempo con las relaciones interpersonales que pueda tener. Es por ello por lo que se puede afirmar la variable de estudio denominada como clima organizacional tiene un grado de influencia significativo en la sensación de bienestar de los trabajadores ya que al mismo tiempo se relaciona con otras variables tales como calidad de la organización y la carga laboral en los puestos de trabajo (Salvador, 2018).

De la misma manera, se puede afirmar que al mencionar clima organizacional se puede conceptualizar como la manera en que los trabajadores o colaboradores comprenden las funciones intrínsecas de la empresa, sobre todo aquellas relacionadas a la gestión en la toma de decisiones y con aquellas que se enfocan en establecer un conjunto de normas para los puestos laborales. Al mismo tiempo, se puede mencionar que cuando se habla de clima organizacional se están refiriendo a un conjunto de elementos organizacionales que describen el comportamiento de cualquier tipo de empresa u organización. El clima organizativo puede ser específico para cada organización. Puede hacer que una organización se diferencie de otras e influir en el comportamiento laboral de los empleados en la organización. El clima organizacional también puede dejar una percepción en la mente de los empleados hacia la gestión de su unidad de trabajo. Está relacionado con la percepción de los empleados sobre su propia eficacia y la de otros compañeros en la ejecución de sus trabajos y tareas. En las organizaciones públicas o privadas en las que la percepción de los empleados del clima organizativo es más egoísta y menos ética, los empleados son más propensos a la corrupción (Díaz, 2021)

En ese sentido, la literatura contemporánea menciona que el clima organizacional cuenta con dimensiones, que son características medibles dentro de la empresa que se reflejan en el comportamiento de los empleados. Por ello, es conveniente conocer las diferentes dimensiones que han sido estudiadas con el objetivo de obtener un diagnóstico del clima organizacional.



Pritchard y Karasick mide la captación del clima dependiendo de las siguientes dimensiones : Autonomía, aborda el nivel de libertad que los trabajadores pueden tener para resolver los conflictos y tomar decisiones; relaciones sociales, hace referencia a la amistad y al ambiente social que se desarrolla y se ve dentro de la empresa; cooperación y conflicto, hace referencia al grado de desempeño que se hace notar entre los subordinados en las actividades y en los apoyos que les brinda la empresa; estructura, esta dimensión abarca las políticas y normas que emite la empresa y que se toman en cuenta para llevar a cabo una actividad; rendimiento, hace referencia a la relación existente entre el pago y el trabajo bien realizado con las habilidades del trabajador; remuneración, hace referencia a la solvencia económica que se le brinda al empleado a cambio de su trabajo; motivación, se apoya en las dinámicas que la empresa desarrolla entre sus trabajadores; flexibilidad e innovación, que incluye un interés de innovar cosas nuevas y cambiar la manera de realizarlas; estatus, se refiere a los distintos rangos y a la importancia que la compañía le da; el enfoque correcto de la toma de decisiones, estudia la forma que se dirige la organización al desarrollo de la toma de decisiones jerárquicamente; apoyo, esta dimensión está basada en la ayuda que le da el alto mando de la empresa a los subordinados frente a los conflictos personales o laborales (Iglesias & Torres, 2018).

Bowers y Taylor analizaron 5 dimensiones para poder examinar el clima organizacional, una de ellas es la innovación a los cambios en la tecnología, basados en el inicio tecnológico manifestada por la gerencia ante los recientes equipos que puedan facilitar la labor de los trabajadores; la segunda, los recursos humanos que hace referencia al cuidado que le brinda la dirección a la comodidad de los trabajadores en el empleo; la tercera es la comunicación, basado en los medios existentes que utilizamos para interactuar y comunicarnos dentro de la empresa así como la fluidez que tienen los trabajadores para que hagan oír sus quejas frente los altos mandos; la cuarta es la motivación, esta dimensión hace referencia a los motivos que conllevan a los trabajadores a laborar de forma intensa dentro de la empresa y finalmente la quinta dimensión es la toma de decisiones, responsable de evaluar la información que va a ser empelada o tomada en cuenta en las decisiones que se tomarán dentro de la

empresa así como las actividades de los trabajadores en esta elaboración (Sandoval, 2021).

Existen una variedad de características que ayudan a definir el clima organizacional, entre ellas tenemos: Concepto multidimensional, es un concepto en el cual las diversas dimensiones pueden adjuntar el estilo de liderazgo, la naturaleza autónoma, la estructura de autoridad y el grado de conflicto de la empresa; además tiene una cualidad durable, debido a que es construido sobre un determinado tiempo y representa la perduración del clima interno de la organización; también es medible, debido a que se puede utilizar diversos instrumentos, como la encuesta; asimismo es influenciado por la estructura de la organización, que hace referencia a la ayuda que los trabajadores sienten que reciben por parte de la empresa; también refleja el grado de motivación de los colaboradores, los efectos pueden ser negativos o positivos en la conducta de los trabajadores y finalmente constituye la identidad única de la compañía, es el clima organizacional el que se encarga de dar a la empresa una identidad que la diferencie de las demás (Loaiza, Salazar, Espinoza, & Lozano, 2019).

El clima organizacional interfiere en la expresión de los directivos sobre el logro de los objetivos empresariales, por lo que es importante mantener un ambiente positivo y para lograrlo debemos de ser originales, esto quiere decir que debemos de tener métodos y estrategias auténticos que nos diferencie de las demás compañías; además debemos de mejorar la comunicación interna, que los trabajadores se sientan libres de expresar tanto sus ideas que aporten a la organización, como también sus quejas y reclamos, también que todos se mantengan informados de las tareas, estrategias, metas y resultados de la organización; asimismo se debe observar el desarrollo de los líderes, es importante visualizar el desempeño de los jefes y líderes de cada área, alentarlos y capacitarlos para sus actividades; además se debe promover la integración, encontrar la manera de que todos se sientan parte de la empresa y crear un entorno colaborativo dentro de ella; también es importante asegurar el bienestar y salud de los empleados, para alcanzar los objetivos se necesita de personas sanas y activas, que se sientan cómodas en un ambiente de trabajo agradable e higiénico, por

ese motivo se le debe facilitar el apoyo médico y psicológico a quienes lo requieran; finalmente se debe de observar a los trabajadores que se sienten insatisfechos en la empresa, es fundamental identificar a este tipo de trabajadores y enfocarnos en ellas, en que cambien su manera de ser y no influyan de manera negativa a las personas que lo rodean (Charry, 2018).

Es de suma importancia diagnosticar el clima en una empresa para que el administrador identifique cuales son los factores sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones, además para saber de dónde proviene el problema, de insatisfacción o estrés que hacen que los trabajadores tengan actitudes desfavorables frente a la empresa (Lopez & Rojo, 2018).

Ahora bien, el clima organización también se enfoca, particularmente, en lo que se pueda percibir de manera directa en el entorno laboral de un puesto de trabajo o área funcional. Todo tipo de empresa requiere un clima organizacional que se pueda catalogar como positivo dentro de su puesto laboral para que de esa manera se pueda activar otras variables como la motivación del trabajador o la productiva de los operarios; es decir, que tenga como efecto relevante al incrementar el ánimo para que las tareas se realicen de la manera más eficiente y eficaz. Por lo tanto, se puede establecer que, si cualquier empresa presenta un entorno positivo y con un clima laboral adecuado, automáticamente, se estaría teniendo resultados positivos en el rendimiento de los trabajadores, disminuyendo la rotación laboral. En concordancia con ello, el clima organizacional es de suma significación para las instituciones, esto sucede porque buscan mejorar en el entorno de sus instituciones, con el propósito de lograr un aumento de la productividad sin sacrificar los recursos humanos (Paucar, 2020). Existen varios estudios sobre la relación entre el clima organizacional y sus consecuencias. Conceptos como la satisfacción laboral, la necesidad de logro, la afiliación y el poder, la eficacia global de la organización y el rendimiento individual son las variables dependientes y las consecuencias del clima organizacional; pero en el presente estudio se va a profundizar en su asociación con la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral trata de la actitud que tiene el empleado frente a su empleo, de acuerdo a sus valores y creencias. Es importante destacar que la labor que desempeñan los trabajadores excede de las actividades que realizan día a día; estos son factores importantes asociados a la vivencia emocional positivas hacia las actitudes de sus superiores, compañeros y/o gerentes, en una correcta simbiosis de políticas organizacionales, normas que nos puede brindar el empleo (Sánchez & Vargas, 2017).

La satisfacción laboral es una estructura multidimensional, que depende de las características individuales del sujeto, así como de las características específicas y la naturaleza del trabajo realizado. Del mismo modo, se ha determinado que cuando un individuo tiene un adecuado grado de satisfacción laboral en su trabajo, se presenta con un mejor estado de ánimo (Martinez, 2019).

La satisfacción en el trabajo es un indicador de aviso en las fases iniciales de un ente, se observa de manera constante si los trabajadores se sienten satisfechos, la empresa podrá ajustar las políticas inadecuadas, así mismo la satisfacción laboral sirve como un pronóstico del comportamiento de la empresa para objetivos futuros (García, 2018). Son 5 los factores que contribuyen de manera negativa en la satisfacción de los colaboradores de un ente, el primero es el ambiente laboral, es decir, si el clima de la organización es positivo promoverá el logro de los objetivos planeados, de lo contrario si es negativo se obtendrá pérdidas para la organización; el segundo es la cultura de la empresa, lo que se busca es que la organización cuente con una normativa y una política de la cual sus colaboradores se sientan satisfechos y puedan identificarse con ella; el tercero es la adecuación del puesto, para garantizar que los subordinados se sientan bien en su puesto de empleo, debe de ser colado en un área de acorde a su perfil, conocimientos y habilidades que el posee, el cuarto es la posibilidad de ascender dentro de la empresa, es decir, si el colaborador se siente estancado y observa que no puede crecer dentro de ella se ve obligado a buscar otras oportunidades laborales, finalmente el quinto es el estrés, este factor afecta de manera negativa a los

trabajadores de la organización debido a que muchas veces los recargan con actividades para cumplir los objetivos trazados (Khun-Inkeeree, 2021).

Para mejorar la satisfacción laboral existen elementos, uno de ellos es establecer canales de comunicación que garanticen una comunicación horizontal para que los trabajadores se sientan escuchados; otro es ser flexible y saber adaptarnos al mercado cambiante y a las necesidades que van surgiendo dentro de la empresa; también se debe de promover las relaciones positivas entre los empleados de la empresa; además ser transparente y asegurarnos que los colaboradores se sientan a gusto con la compensación ofrecida por la empresa, así mismo brindarles nuevas oportunidades de crecimiento y formación profesional y finalmente realizar reconocimientos en público y hacer las correcciones necesarias en privado (Khun-Inkeeree, 2021).

En definitiva, es cierto que la organización necesita motivar a los empleados para que estén completamente satisfechos con su trabajo. También es importante tener en cuenta que la sociedad cambia, las empresas cambian y también las personas; sus necesidades, prioridades y valores son lo que nos obliga a repensar constantemente qué deben hacer las empresas para motivar a las personas, que necesitan (cuando lo hacen), para adaptarse a su contexto organizacional y lograr metas (Taboada, 2018). Chiavenato afirma que la satisfacción laboral se puede estudiar a través de las dimensiones mencionadas a continuación: Sentimientos, es aquella expresión que nos transmite los trabajadores a las distintas situaciones que suceden en la empresa; emociones, hace referencia a los sentimientos y sensaciones que expresa el colaborador al relacionarse con sus compañeros y con el medio en general y las actitudes, son el comportamiento que emplea el trabajador en la compañía (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2021).

Los empleados que permanecen satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus colegas, no asisten a laboral solo por el salario sino se comprometen con las metas y fines del comercio, además los empleados satisfechos tienden a adaptarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en instantes de frustración, los empleados

que no permanecen satisfechos con su trabajo usualmente descubren inconvenientes a cada paso que ofrecen (Jinky, 2021).

La satisfacción y la felicidad en el trabajo comportan diversos beneficios, no cabe duda de que el ambiente gremial tiene un enorme papel en el momento de establecer el grado de satisfacción de cualquier empleado, por ende, mejorar su eficiencia favorece económicamente a la organización (Jinky, 2021).

Cuando los trabajadores de una compañía se sienten cómodos de laborar en ella buscan quedarse un largo tiempo, esto significa que una vez que un colaborador está cómodo en su centro gremial, no posee en mente buscar novedosas oportunidades laborales (Mora & Marical, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación que se realizó fue aplicado, la cual permitió convertir la comprensión teórica en práctica, estableciendo una respuesta a cada problema identificado. (Nieto, 2018).

El nivel de investigación fue correlacional, dado que se buscó y determinó el vínculo entre dos variables (Monjarás, y otros, 2019).

El diseño del presente estudio fue un diseño no experimental – transversal, considerando que, las variables en estudio no fueron manipuladas, además, se realizó la investigación en un determinado periodo y se describió el vínculo que existe entre las variables (Alvarez, 2020).

La investigación perteneció al enfoque cuantitativo, donde las variables fueron analizadas mediante análisis estadístico y fueron medidas numéricamente para determinar el comportamiento del problema (Pinto, 2017).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

En la presente investigación las dimensiones que toman en cuenta para la variable independiente, clima organizacional son las siguientes: comunicación, motivación, cooperación y apoyo, liderazgo e innovación; teniendo una definición conceptual, operacional e indicadores (Iglesias & Torres, 2018).

La primera variable independiente la cual fue el clima organizacional (Araque, Merino, & Martinez, 2018), la define como las características que hacen que se diferencia una empresa de otra, aquellas características perduran a través de los años y afectan en la conducta de las personas en la compañía entonces debe existir un agradable ambiente laboral para mejorar el desenvolvimiento de los empleados (p.48).

Por otro lado, la definición operacional del clima organizacional, se considera como la intuición que presentan las personas del ambiente en las organizaciones y se compone de todos los componentes relacionados con la calidad de vida.

La variable fue medida a través los indicadores mencionados a continuación: participación, trabajo en equipo, respaldo, identificación, compromiso, toma de decisiones, adaptación a los cambios y retroalimentación.

La variable dependiente corresponde a la variable de estudio denominada Satisfacción laboral, tuvo las siguientes dimensiones: sentimientos, emociones y actitudes (Chiang, Riquelme, & Rivas, 2021).

Respecto a la definición conceptual (Pujol-Cols, 2018) señala que la satisfacción laboral hace referencia a un trabajador motivado, feliz y satisfecho con su empleo, ocurre cuando un trabajador siente que tiene trabajo estable, un cómodo equilibrio entre la vida profesional y privada.

Asimismo, se considera la definición operacional, la cual muestra que la satisfacción laboral incurre en la actitud que desarrolla cada trabajador hacia sus actividades, pudiendo decir que la satisfacción de los trabajadores surge de la idoneidad, la concordancia, la realidad laboral y las expectativas de los colaboradores.

Del mismo modo, la variable fue medida a través de los indicadores: autoestima, empatía, manejo de conflictos, reconocimientos y ascensos.

Las variables independiente y dependiente; clima organizacional y satisfacción laboral fueron medidas mediante una escala ordinal, debido a que, se buscará jerarquía y orden.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población: se considera a un grupo de personas, objetos o escalas con características comunes que se pueden observar en el lugar y momento determinado, en la realización de algunos estudios se deben tener en cuenta determinadas características básicas a la hora de seleccionar la población a estudiar (Ventura, 2017). Por lo que se trabajó con toda la población, asociada a la muestra censal, ya que se tuvo en cuenta a todos los representantes para la encuesta (Ventura, 2017).

La población considerada en la presente investigación cuenta con 35 trabajadores de la estación de servicios Gas Petrol SAC, 2022.



Criterios de inclusión; se consideró a los colaboradores tanto varones como mujeres, laborando como mínimo 6 meses dentro de la estación de servicios Gas Petrol SAC, 2022.

Criterios de exclusión: se retiraron a todos los clientes de la estación de servicios.

Unidad de análisis: estuvo compuesto por los empleados que laboran como mínimo 6 meses dentro de la estación de servicios Gas Petrol SAC, 2022.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica que se empleó para la elaboración de la investigación, la que nos facilitó a conseguir información directamente de los colaboradores de la estación de servicios GasPetrol SAC, 2022. Caro (2021) dice que las encuestas son uno de los métodos utilizados en la investigación y los métodos de recopilación de datos para recopilar información de personas sobre una variedad de temas y encuestas, tiene muchos propósitos y se puede hacer de muchas maneras, según el método utilizado, las opciones y metas a lograr.

Los instrumentos son los medios que el investigador usa para determinar un número específico de preguntas para calcular una o más variables. (Hernández & Avila, 2020). Así, se empleó 2 cuestionario, aplicado a 35 trabajadores de la estación de servicios GasPetrol SAC, 2022, como herramienta de recolección de datos divididos por variables estudiadas, amabas suman un total de 18 preguntas; 10 ítems enfocados al clima organizacional y 8 ítems dirigidas a la satisfacción laboral, basados en la escala de Likert, considerando 5 opciones que reflejen el nivel de aprobación, a saber: nunca, casi nuca, a veces, casi siempre y siempre

La validez es el proceso de evaluación de las preguntas de la encuesta para asegurar su confiabilidad, dado que existen muchos factores difíciles de controlar que pueda afectar la confiabilidad de una pregunta, este proceso no es una tarea fácil ni rápida (Carpio, Ramos, Garcia, & Hernandez, 2021).

La confiabilidad se refiere al grado de frecuencia de aplicación de la herramienta (para la misma unidad de estudio en condiciones similares) conduce a los mismos resultados, es decir, la precisión de la medición, cuanto mayor sea la diferencia entre

mediciones de la misma característica, tomadas en distintos momentos, la confiabilidad del equipo disminuye (Carpio, Ramos, Garcia, & Hernandez, 2021).

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento se aplicó para obtener la información del trabajo de investigación, primero fue la realización de los instrumentos. Luego se realizó la encuesta a los empleados de la estación de servicios GasPetrol SAC, 2022, finalmente con los datos que recaudaremos se realizó el procesamiento de ello, permitiendo elaborar los resultados, organizar los gráficos y tablas.

### **3.6 Método de análisis de datos**

En el presente estudio se utilizó la estadística descriptiva e inferencial; la cual, nos ayudó a revelar que la información obtenida, tuvo relación con las variables (co y sl). La estadística descriptiva ayudó a la recolección de datos, además, así como en la estructuración e interpretación de una forma sencilla y práctica para la implementación de tablas y gráficos. De manera similar, en estadística inferencial, Pearson se usa para determinar la relación entre dos variables (Carrasco, 2021).

### **3.7 Aspectos éticos**

En el presente estudio se consideró el código de ética de la Universidad César Vallejo, ya que el desarrollo de la investigación se efectuó de acuerdo a los estándares éticos. Modo que, es preferible señalar que la autoría de los expertos antes mencionados ha sido confirmada, mediante la séptima edición de normas APA. Es importante enfatizar la coordinación relevante con los gerentes de las empresas bajo revisión, y establecer el principio de confidencialidad en el uso de los instrumentos (Serafin, 2017).

Se menciona los principios de ética estas son: Autonomía: integrantes que tienen participación en la investigación son autónomos de continuar o retirarse cuando lo crean conveniente. Beneficio: la investigación debe brindar provecho a los que participan en dicha investigación. Competencia científica y profesional: se debe requerir un nivel bueno en el proceso de la investigación para así garantizar el rigor científico en toda la secuencia, hasta su publicación de la investigación. Integridad

humana: las personas están por encima de cualquier interés científico. Justicia: a todos se da la igualdad de trato sin excluirlos para así fomentar el mejor desarrollo. Libertad: cualquier investigación tiene que aplicarse con total libertad sin sobreponer cualquier interés sea político, económico religioso. No malicioso: sobreponer un análisis de cualquier tipo de riesgo y beneficio para así acatar la integridad psíquica y física de los participantes. Integridad: todos los resultados obtenidos se deben sobreponer (ser honesto) y mas no variar hallazgos. Respeto a la propiedad intelectual: evitar cualquier tipo de plagio respetando los derechos de autor. Responsabilidad: el investigador recoge los hallazgos de la realización en la fase de investigación. Transparencia: debe divulgarse la investigación obtenida y así replique la metodología y validar esos resultados. (Resolución de Consejo Universitario, 2020)

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo General:** determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicios Gas Petrol, 2022

**Tabla 1**

*Coefficiente de Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
<i>Pearson</i>	CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	,827**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	35
	SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,827**
	Sig. (bilateral)	,000	1
	N	35	35

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol, 2022

**Tabla 2***Resultados de la Correlación de Pearson*

Modelo	Coefficiente de correlación R	Coefficiente de determinación R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error de estándar de la estimación
1	,827	,059	8,435	,000

*Nota.* Información proporcionada por software SPSS versión 21.

Las presentes tablas 1 y 2 muestran el coeficiente de la correlación lineal de Pearson  $r = 0,827$ . Además, se observa una significancia menor al 0.05 de error, por eso, el modelo se alienta con los datos proporcionados. El coeficiente  $R^2$  (0.59) propone que el 59% de la satisfacción laboral es relacionado por la variable, C.O.

**Objetivo específico N° 1:** Identificar el nivel de la variable clima organizacional de la estación de Servicios Gas Petrol SAC, 2022

**Tabla 3**

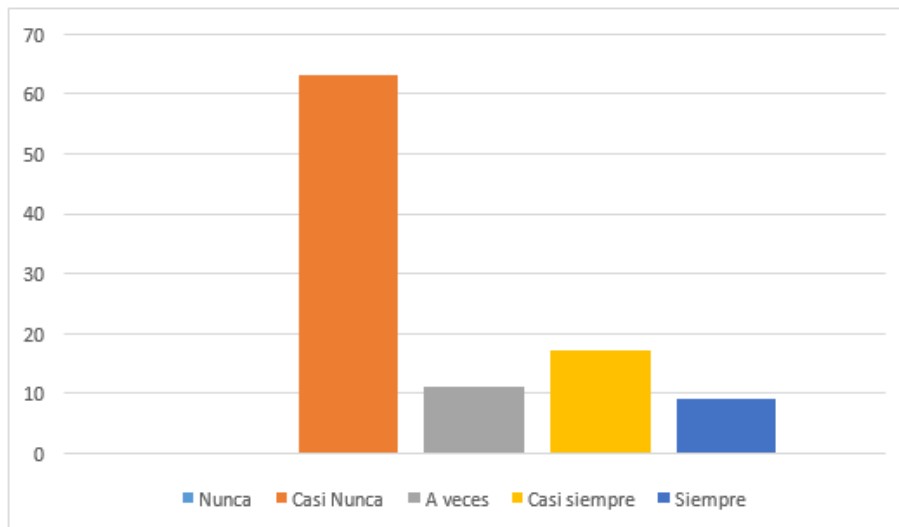
*Opinión de los Trabajadores Encuestados sobre el Nivel de un Buen Clima Organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC, 2022.*

Nivel	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	22	63%
A veces	4	11%
Casi siempre	6	17%
Siempre	3	9%
TOTAL	35	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio Gas Petrol, 2022

**Figura 1**

*Nivel de Clima Organizacional*



*Nota.* En la tabla 3 se visualiza que un 63% del total de trabajadores de la Estación de servicio Gas Petrol SAC, indicaron que casi nunca existe un buen clima organizacional, en contraste el 17% mencionó que casi siempre es bueno.

**Objetivo específico N° 2:** Identificar el nivel de la variable satisfacción laboral de la estación de servicios Gas Petrol SAC, 2022

**Tabla 4**

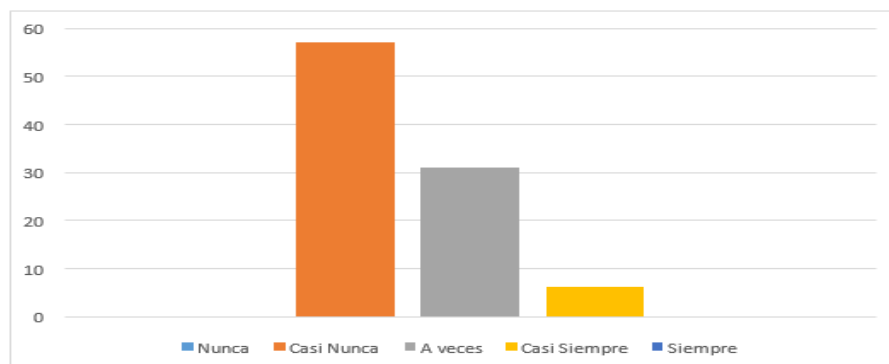
*Opinión de cada Trabajador que realizó la Encuesta sobre el Nivel de Satisfacción Laboral de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC, 2022.*

Nivel	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Nunca	0	0%
Casi Nunca	20	57%
A veces	11	31%
Casi siempre	2	6%
Siempre	2	6%
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio Gas Petrol, 2022

**Figura 2**

*Nivel de Satisfacción laboral*



Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio Gaspetrol|Perú SAC, 2021.

*Nota.* En la tabla 4 nos muestra que el 57% de los trabajadores de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC, indicaron que casi nunca existe una satisfacción laboral, en contraste el 6% mencionó que casi siempre o siempre es bueno.

**Objetivo específico N° 3:** Establecer la relación del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC, 2022

**Tabla 5**

*Coefficiente de Correlación entre el Clima Organizacional y las Dimensiones de la Satisfacción Laboral.*

Relación estudiada	Coefficiente de Pearson	Significancia
Clima Organizacional Vs Emociones	,860	,000
Clima Organizacional Vs Actitudes	,903	,000
Clima Organizacional Vs Sentimientos	,809	,000

*Nota.* Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Estación de Servicio Gas Petrol, 2022

La tabla 5 presenta los coeficientes de la correlación lineal de Pearson: Clima organizacional Vs Emociones  $r = 0,860$ ; Clima organizacional Vs Actitudes  $r = 0,903$ ; Clima organizacional Vs Sentimientos  $r = 0,809$ . Llegando a la siguiente conclusión; existe relación relevante entre la variable C.O y las dimensiones de la satisfacción laboral, de igual modo, se recalca que la correlación más significativa según la prueba Pearson fue  $0,903$ , correspondiente al clima organizacional con las Actitudes.



**Objetivo específico N° 4:** Establecer la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC,2022

**Tabla 6**

*Coefficiente de Correlación entre la Satisfacción Laboral y las Dimensiones del Clima Organizacional*

Relación estudiada	Coefficiente de Pearson	Significancia
Satisfacción Laboral Vs Comunicación	,914	,000
Satisfacción Laboral Vs Cooperación y apoyo	,887	,000
Satisfacción Laboral Vs Innovación	,872	,000
Satisfacción Laboral Vs Motivación	,875	,000
Satisfacción Laboral Vs Liderazgo	,918	,000

*Nota.* La tabla 6 presenta los coeficientes de la correlación lineal de Pearson: Satisfacción laboral Vs Comunicación  $r = 0,914$ ; Satisfacción laboral Vs Cooperación y apoyo  $r = 0,887$ ; Satisfacción Laboral Vs Innovación  $r = 0,872$ ; Satisfacción Laboral Vs Motivación  $r = 0,875$ ; Satisfacción Laboral Vs Liderazgo  $r = 0,918$ . dando como conclusión que: hay gran relación entre la variable S.L y las dimensiones del clima organizacional, de tal modo, se destaca que la relación más alta según Pearson fue 0,918, correspondiente a la S.L con el liderazgo.

## V. DISCUSIÓN

Carbajal (2021) & Requejo (2020) concluyeron que existe correlación entre las variables clima laboral y la satisfacción de los empleados de la organización, según Pearson tienen un coeficiente lineal, con un valor de 0,786 con una significancia (bilateral) de 0,00. Además, el valor de Significancia es inferior al 0.05 debido a eso es alineado con nuestros datos. El coeficiente de determinación (0.631) muestra que el 63% de la satisfacción se ve relacionado con la variable C.O.

En las tablas 1 y 2 se visualizan los resultados que muestran el coeficiente de la correlación lineal de Pearson  $r = 0,827$ . Además, el valor de Significancia tiene menos de 0.05 de error, por lo que el modelo lineal es compatible con los datos obtenidos. El coeficiente de determinación (0.59) en sus resultados muestra que más del 50% de la satisfacción laboral está relacionado con la variable C.O.

Por tanto, se llegó a la conclusión que existe una relación muy relevante entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el estudio realizado en la estación de servicios Gas Petrol SAC.

Requejo (2020) & Carbajal (2021) concluyeron que del 60% de los trabajadores de la encuesta, 15 de ellos dijeron que el nivel de clima laboral es favorable, seguido de 10 de los colaboradores encuestados que representa el 40%, dijeron que el nivel de clima organizacional es indiferente. finalmente, ningún colaborador expresó que el clima organizacional sea desfavorable, también Díaz (2021) concluyó que el 38.3% de los trabajadores encuestados lo percibieron como bueno, seguido el 47.9% lo manifestaron como regular, asimismo el 13.8% lo percibieron como malo.

Además, Lopez & Rojo (2018) concluyeron que el 12% de los trabajadores de Promart mencionan que hay bajo nivel de clima organizacional, a diferencia del 31% que opinan que existe un clima organizacional regular.

Estos resultados refutan con lo que se puede observar en la tabla 3, la cual nos muestra que el 63% de los empleados de la estación de servicio Gas Petrol SAC, indicaron que casi nunca existe un buen clima organizacional, en contraste el 17% mencionaron que casi siempre es bueno.

Por tanto, se concluyó que existe un nivel de clima organizacional desfavorable dentro de la estación de servicios GasPetrol SAC.

Así mismo, Requejo (2020) & Carbajal (2021) concluyeron que del 64% del personal encuestados por un total de 16 mencionaron que el grado de satisfacción laboral es alto, seguido de 09 empleados encuestados representando el 36% mencionan que el nivel de satisfacción por los colaboradores es promedio. también, ninguno de los encuestados manifestó que la satisfacción es débil.

Finalmente, Lopez & Rojo (2018) concluyeron que el 26% de los trabajadores de la empresa Promart indicaron que hay un muy buen nivel de satisfacción laboral, por lo contrario, un 20% de ellos opinan que hay una muy baja satisfacción laboral, a diferencia el 17% tienen un nivel bajo en la empresa Promart.

Estos resultados refutan con lo que se puede observar en la tabla 4, la cual nos muestra que el 57% de los colaboradores de le Estación de Servicio GasPetrol SAC, indicaron que casi nunca existe una satisfacción laboral, en contraste el 6% mencionó que casi siempre es bueno.

Por tanto, se concluyó que existe un nivel de satisfacción laboral baja dentro de la estación de servicios GasPetrol SAC.

Lopez & Rojo (2018) llegaron a la conclusión que el 33% de los colaboradores de la organización Promart manifiestan que en su centro de trabajo están en total acuerdo en cuanto a la relación de la variable clima organizacional con la dimensión emociones, así como el 3% comentan estar en total desacuerdo. Referente con la dimensión

Actitudes, el 52% del personal expresaron estar totalmente de acuerdo, a comparación del 3% que están en total desacuerdo. Finalmente, con respecto a la dimensión sentimientos, el 27% demostraron estar inseguros a diferencia del 6% que comentan estar en total desacuerdo.

Lo cual se puede corroborar en la tabla 5 donde los resultados presentan los coeficientes de la correlación lineal de Pearson: donde el clima organizacional Vs la dimensión emociones tiene un valor de  $r = 0.860$ ; asimismo el clima organizacional Vs la dimensión actitudes  $r = 0.903$ ; finalmente el clima organizacional Vs la dimensión sentimientos  $r = 0.809$ . además, se observa una significancia de 0.00, menor de 0.01, aprobando de esta manera la hipótesis alterna, determinando así que hay una relación muy relevante entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, finalmente la relación más alta de Pearson fue 0.903, pertenece al clima organizacional con la dimensión actitudes.

Por tanto, se llegó a la siguiente conclusión; existe relación entre el clima organizacional y las dimensiones que presenta la satisfacción laboral, en la Estación de servicios Gas Petrol SAC, resaltando la correlación más alta con la dimensión actitudes.

López & Rojo (2018) concluyeron que el 44% de los empleados encuestados de la empresa Promart manifiestan que en su centro de trabajo están en total acuerdo, referente a la relación de la variable S.L con la dimensión cooperación, a diferencia del 19% de trabajadores mencionan estar en total disconformidad. Con respecto a la dimensión innovación, el 45% muestran estar totalmente de acuerdo, en contraste del 17% de los colaboradores encuestados que se encuentran en un total desacuerdo.

Referente a la dimensión motivación el 48% de los trabajadores opinan estar totalmente de acuerdo, por lo contrario del 18% de los encuestados, opinan estar en un total desacuerdo. Finalmente, en la dimensión liderazgo el 48% de los encuestados

manifestaron estar totalmente de acuerdo, en contraste el 8% manifestaron estar totalmente en desacuerdo.

Lo cual se puede corroborar en la tabla 6 donde los resultados muestran los coeficientes de la correlación lineal de Pearson: la variable satisfacción laboral Vs la dimensión comunicación  $r= 0.914$ ; satisfacción laboral Vs cooperación y apoyo  $r= 0.887$ ; satisfacción laboral Vs innovación  $r= 0.872$ ; satisfacción laboral Vs motivación  $r= 0.918$ . Además, se observa que hay una significancia de 0.000, menor que el 0.01, aprobando de esta manera la hipótesis alterna, donde se concluye que hay relación relevante entre la variable satisfacción laboral Vs las dimensiones del clima organizacional, de tal manera se destacó que la más alta correlación según la prueba de Pearson fue 0.918, perteneciente a la satisfacción laboral con el liderazgo.

Por tanto, se concluye que hay relación significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional, en la Estación de servicios GasPetrol SAC, resaltando la correlación más alta con la dimensión liderazgo.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es relevante entre los colaboradores de la Estación de Servicios GasPetrol SAC. El coeficiente de determinación sugiere que el 59% de la satisfacción laboral se ve reflejado por el clima organizacional. (tabla 1 y 2)

2. El nivel del clima organizacional de la Estación de Servicios Gas Petrol SAC, para el 63% de los encuestados mencionan que casi nunca es bueno, mientras que el 17% de colaboradores mencionan que casi siempre es bueno. (tabla 3)

3. El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicios GasPetrol SAC, para el 57% de los encuestados casi nunca es bueno, mientras que el 6% de encuestados manifiestan que casi siempre o siempre es bueno. (tabla 4)

4. La correlación que existe entre la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional son positivas dentro de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC,2022. De tal modo, se distingue que la correlación más relevante fue de 0,903 perteneciente a clima organizacional con las actitudes. (tabla 5)

5. Existe correlación relevante entre el clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC,2022. De esta manera, se distingue que la correlación más importante fue de 0,918 perteneciente a la satisfacción laboral con el liderazgo. (tabla 6)

## VII. RECOMENDACIONES

Al gerente de la Estación de Servicios Gas Petrol SAC, se recomienda lo siguiente:

1. Dado que existe una gran relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se recomienda al gerente darles la importancia necesaria a estas dos variables, implementando e innovando técnicas que ayuden a tener un buen ambiente de trabajo, para que los empleados se sientan a gusto dentro de la empresa y puedan obtener resultados positivos para ella.

2. Implementar políticas de reconocimiento para los logros de los trabajadores, de esta manera alentarlos para que sobresalgan en la realización de sus tareas; apoyarlos y mostrar preocupación por su vida privada, brindarle confianza, realizar actividades recreativas y festejar fechas importantes fuera del ambiente de trabajo para fomentar la interacción entre compañeras.

3. Valorar el trabajo de los colaboradores brindándoles oportunidad de ascenso, brindarles un salario adecuado a sus expectativas, darle bonificaciones por el cumplimiento de sus objetivos, hacerlos sentir seguro dentro de su puesto de trabajo, que sientan que se están desarrollando intelectualmente y que están haciendo uso de sus habilidades, brindarles un espacio adecuado donde los trabajadores se sientan cómodo para la realización de sus actividades y finalmente hacerlos sentir parte de la compañía ofreciéndoles un buen clima laboral y compañerismo.

4. Dado que se demostró la relación relevante entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral, destacándose la relación con la dimensión actitud, se recomienda emplear técnicas para que los colaboradores se sientan felices en el trabajo, con ánimo y energía para que realicen adecuadamente sus actividades y de esta manera verse reflejado en las metas de la organización.

5. En vista de que se ha determinado que hay una relación positiva entre la satisfacción laboral y las dimensiones del clima organizacional, destacándose la relación con la

dimensión liderazgo se recomienda que comparta y dialogue con los trabajadores acerca de las metas y conflictos de la organización, que tome en cuenta sus opiniones para la toma de decisiones para que ellos sientan que son parte de la organización y que los toman en cuenta.



## REFERENCIAS

- Alfaro, J. (2019). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Ventanilla 2019.* [ Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42571/Alfaro\\_AJF.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42571/Alfaro_AJF.pdf)
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones.* [Universidad de Lima]. Repositorio de la UL. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%20a9mica%202020%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%20de%20Investigaciones.pdf>
- Araque, Y., Merino, V., & Martinez, C. (2018). *Corporate environment in sustainable entrepreneurship.* Revista EAN, 84, (pp 43 - 61) <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). *Organizational climate and job satisfaction of the workers of the National University of Callao.* Revista UNAT, (pp 35 - 46) <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Borja, J. (2021). *Clima Organizacional.* [ Tesis de Pregrado, Corporación Universitaria Lasallista]. Repositorio de la UL. <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/2976/1/20161183.pdf>
- Carbajal, A. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa PROVISERVICIOS SAC Lima-Perú, 2021.* [ Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73950/Carbajal\\_TAJ-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73950/Carbajal_TAJ-SD.pdf)
- Caro, L. (21 de enero de 2021). *7 Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos.* Recuperado el 15 de diciembre del 2021. <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>.

- Carpio, H., Ramos, P., Garcia, F., & Hernandez, S. (2021). *Instrument validity: perception of virtual learning during Covid-19*. [Tesis de Pregrado, Universidad de Salamanca España]. Repositorio de la US. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ValidezDelInstrumento-8053698.pdf
- Carrasco, G. (2021). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019*. [ Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63776/Carrasco\\_RGE-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63776/Carrasco_RGE-SD.pdf)
- Charry, C. (2018). *The Management Of Internal Communication And The Organizational Climate In The Sector Public*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2021). *Relationship between job satisfaction, work stress and its results in workers of a Charity Institution of the Province of Concepción*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Diaz, G. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19 IPRESS Centro de salud San Marcos, Cajamarca, 2021*. [ Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75890/D%c3%adaz\\_LG-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75890/D%c3%adaz_LG-SD.pdf)
- Garcia, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Lobo Tahuantinsuyo Cusco*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37538/garcia\\_ca.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37538/garcia_ca.pdf)
- García, M., Hernández, T., Gonzales, E., & Polo, S. (2017). *The Relationship Between Organizational Climate and Job Satisfaction In Service Companies*.Revista

Internacional Administración Y Finanzas, 1,(pp 37 - 48).  
<http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v10n1-2017/RIAF-V10N1-2017-4.pdf>

Hernández, N. (2019). *El Liderazgo Y Su Relación Con El Clima Laboral En La Organización*. [ Tesis de Pregrado, Universidad de America] Repositorio de la UA. <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7271/1/462825-2019-I-GTH.pdf>

Hernández, S., & Avila, D. (2020). *Data collection techniques and instruments*. Revista Científica de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 17, (pp 51 - 53).  
[https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678?fbclid=IwAR3nuzmDSYVsJGCOvCeCcydmwKo\\_YrqherxCykyt6m4ja\\_\\_s-4C8EgmPOQ4](https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678?fbclid=IwAR3nuzmDSYVsJGCOvCeCcydmwKo_YrqherxCykyt6m4ja__s-4C8EgmPOQ4)

Iglesias, A. L., & Torres, J. M. (2018). *Approaching the organizational climate*. Obtenido de Revista cubana de enfermería. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>

Jinky, L. (2021). *Analysis of Burnout Indices and Components of Organizational Climate among Female Factory Workers*. Acta Medica Filipina , 55 (6).  
<https://doi.org/10.47895/amp.v55i6.3199>

Khun-Inkeeree, H. ,.-F. (2021). *Working on Primary School Teachers' Preconceptions of Organizational Climate and Job Satisfaction*. Revista internacional de instrucción, 14(3), (pp 567-582). <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14333a>

Loaiza, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). *Organizational Climate in Business Administration. A Gender Approach*. Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 3, (pp 3 - 25).  
[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25)

Lopez, M., & Rojo, W. (2018). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Colaboradores De La Empresa Promart Nuevo Chimbote,2018*. [ Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la UCV

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28989/Lopez\\_BMDP-Rojo\\_BWL.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28989/Lopez_BMDP-Rojo_BWL.pdf)

- Martinez, O. (2019). *Organizational Climate And Its Relationship With Labor Satisfaction Of Workers In The Regional Agrarian Directorate Of The Puno Region*. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Posgrado de la UNA PUNO* , 8 (3), (pp 1187-1194)  
<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/1073/265>
- Meza, B. E. (2017). *Analysis Of Gender Perception Between Organizational Climate And Job Satisfaction In The Industry - Mexico*. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(2), (pp 148 - 158).  
<https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208>
- Monjarás, A., Bazán, A., Pacheco, Z., Rivera, C., Calderón, J., & Cuevas, C. (2019). *Diseños de Investigación*. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(15), (pp 119-122). <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Mora, J., & Marical, Z. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral*. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 31 (1), (pp 1 - 9). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Nieto, E. (2018). *Tipo de investigación*. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Paucar, Q. (2020). *Satisfacción laboral y compromiso*. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), (pp 64 - 83 )  
<https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252006/467662252006.pdf>
- Pedraza, N. (2018). *Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight*. *Revsita Lasallista de investigación*. 15,( pp 90 101).[https://www.researchgate.net/publication/328918148\\_Organizational\\_climate\\_and\\_its\\_relation\\_with\\_the\\_Jobs\\_satisfaction\\_levels\\_from\\_human\\_capital\\_insight](https://www.researchgate.net/publication/328918148_Organizational_climate_and_its_relation_with_the_Jobs_satisfaction_levels_from_human_capital_insight)

- Pédraza, N. (2020). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. *Innovar*, 30(76), (pp 9–24).  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pinto, J. (2017). *Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8043&pg=1>
- Pujol-Cols, L. (2018). *Job satisfaction: a literature review of its main antecedents*. *Estudios Gerenciales*, 34(146), ( pp 3 - 18 ).  
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Resolución de Consejo Universitario, N.-2. (2020). Código de ética en investigación.
- Requejo, J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Agencia Juanjui 2019*. [ Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio de la UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60919/Requejo\\_CJA-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60919/Requejo_CJA-SD.pdf)
- Salvador, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. 50 (3), (pp 307-314)  
<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Sánchez, M., & Vargas, M. (2017). *Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study*. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 22 (2) (pp 161-166) <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Sandoval, M. (2021). *Concepto Y Dimensiones Del Clima Organizacional*. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, (pp 78 - 82).  
<https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
- Serafin, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda"; 2017*. [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la

UCV.[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn\\_GFS.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn_GFS.pdf)

Sotelo, J. (2017). *The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution*. RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo, 8(15), (pp 582 - 609).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>

Taboada, L. (2018). *A Strategic Approach to Work Motivation and Job Satisfaction*. Revista Perspectiva Empresarial, 5 (2), (pp 7 - 26)  
<https://doi.org/10.16967/rpe.v5n2a1>

Ventura, J. (2017). *Population or sample? A necessary difference*. Revista Cubana de Salud pública. 43 (3), (pp 648 - 649).  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf?fbclid=IwAR2F-FEqq4knU7ojk-xWoWu-ofbpPLoT65HcYyehqsakiswGvkHvh2hlwc4>

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica Instrumental	Escala de medición
Clima organizacional	Son características que hacen que se diferencia una empresa de otra, aquellas características perduran a través de los años y afectan en la conducta de las personas en la compañía entonces debe existir un agradable ambiente laboral para mejorar el desempeño de los colaboradores (Araque, Merino, & Martinez, 2018).	clima organizacional es la percepción que tienen las personas del entorno en las organizaciones y se compone de todos los factores relacionados con la calidad de vida.	Comunicación	Participación	Encuesta	Ordinal
			Cooperación y apoyo	Trabajo en equipo		
				Respaldo		
			Innovación	Adaptación a los cambios		
				Retroalimentación		
			Motivación	Identificación		
Liderazgo	Compromiso					
	Toma de decisiones					
Satisfacción Laboral	Es aquel trabajador motivado, feliz y satisfecho con su empleo, ocurre cuando un trabajador siente que tiene trabajo estable, un cómodo equilibrio entre la vida profesional y privada. (Pujol-Cols, 2018).	Son las actitudes de los trabajadores hacia sus actividades, y se puede decir que la satisfacción surge de la compatibilidad entre la satisfacción laboral, el trabajo real y las expectativas de los colaboradores.	Emociones	Autoestima	Encuesta	Ordinal
				Empatía		
			Actitudes	Manejo de conflictos		
			Sentimientos	Reconocimientos		
Ascensos						



## Anexo 2

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, se presenta un cuestionario de investigación científica, cuyo objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicios Gas Petrol, 2022.

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, participando de manera voluntaria, honesta y anónima.

**INSTRUCCIONES:** Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada,

<b>Nunca (N)</b>	<b>Casi nunca (CN)</b>	<b>A veces (AV)</b>	<b>Casi Siempre (CS)</b>	<b>Siempre (S)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	Dimensiones/ ítems	Valoraciones				
		N	CN	AV	CS	S
<b>D1</b>	<b>Comunicación</b>					
1	Visualiza la participación de todos los trabajadores de la empresa en reuniones					
2	Cuando existe un conflicto lo solucionan dialogando con el líder					
<b>D2</b>	<b>Cooperación y apoyo</b>					
3	Trabajan conjuntamente para lograr los objetivos de la organización					
4	Se apoyan unos a los otros cuando es necesario					

<b>D3</b>	<b>Innovación</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
5	Si se incorporara algo nuevo en la empresa, se adaptan rápido a los cambios					
6	Necesitan capacitaciones continuas para adaptarse a algo novedoso					
<b>D4</b>	<b>Motivación</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
7	Se siente integrado plenamente en la organización					
8	Realmente siente como si las metas de la empresa fueran más					
<b>D5</b>	<b>LIDERAZGO</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
9	El líder comparte y dialogan las metas y conflictos de la empresa a los trabajadores					
10	Se toma en cuenta la opinión de todos los colaboradores para una mejor toma de decisiones dentro de la empresa					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** Se agradece leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada,

<b>Nunca (N)</b>	<b>Casi nunca (CN)</b>	<b>A veces (AV)</b>	<b>Casi Siempre (CS)</b>	<b>Siempre (S)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

N°	Dimensiones/ ítems	Valoraciones				
<b>D1</b>	<b>Emociones</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
1	¿Ud. se encuentra satisfecho con el trato laboral para desarrollar sus funciones?					
2	¿Ud. Se siente feliz dentro de su ambiente de trabajo?					
<b>D2</b>	<b>Actitudes</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
3	¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo?					
4	¿Maneja los conflicto y trata de buscar soluciones a ellos juntos con sus compañeros para el bienestar de todos?					
<b>D3</b>	<b>Sentimientos</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>

5	¿Considero que mi trabajo es reconocido y considerado por el jefe y compañeros?					
6	¿La organización valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?					
7	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la organización?					
8	¿La organización te da la oportunidad de seguir creciendo profesionalmente?					

## Anexo 3

### FICHA TÉCNICA

**Cuestionario para evaluar clima organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022**

#### **I. DATOS INFORMATIVOS**

**a. Técnica:** Encuesta

**b. Tipo de instrumento:** Cuestionario

**c. Lugar:** Chimbote

**d. Forma de aplicación:** Individual

**e. Autor:** María Carrasco Flores

**f. Adaptación:** Carrillo Boulanger Brenda

Rosales Alvarez Vivian

**g. Medición:** Evaluar el clima organizacional

**h. Administración:** Colaboradores de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC

**i. Tiempo de aplicación:** 20 minutos (aproximadamente)

### CLIMA ORGANIZACIONAL

	D1		D2		D3		D4		D5	
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8	ÍTEM 9	ÍTEM 10
E1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E6	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E7	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
E8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
E9	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E10	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E11	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
E12	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
E13	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
E14	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
E15	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
E16	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5
E17	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5
E18	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4

E19	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E20	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
E21	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
E22	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
E23	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4
E24	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4
E25	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4
E26	2	4	3	4	4	4	2	4	3	4
E27	2	5	2	4	3	4	2	4	2	4
E28	2	3	2	4	3	4	2	4	2	4
E29	2	3	2	4	3	3	2	4	2	4
E30	1	2	2	4	2	3	2	4	2	4
E31	1	2	2	4	2	3	2	3	2	2
E32	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2
E33	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2
E34	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
E35	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1

## SATISFACCION LABORAL

	D1		D2		D3			
	ÍTEM 1	ÍTEM 2	ÍTEM 3	ÍTEM 4	ÍTEM 5	ÍTEM 6	ÍTEM 7	ÍTEM 8
E1	5	4	5	5	5	5	5	5
E2	4	4	5	5	5	5	5	5
E3	5	4	5	5	5	5	5	5
E4	5	4	5	5	5	5	5	5
E5	5	4	5	5	5	5	4	5
E6	5	4	5	5	5	5	4	5
E7	4	4	5	5	5	5	4	5
E8	4	5	5	5	5	5	4	5
E9	4	5	5	5	5	4	4	5
E10	5	5	5	5	5	4	4	5
E11	4	5	5	5	5	4	4	5
E12	5	5	5	5	4	4	4	5
E13	5	5	5	5	4	4	4	5
E14	5	5	5	5	4	4	4	5
E15	5	5	5	5	4	4	4	5
E16	4	5	4	5	4	4	4	5
E17	5	4	4	5	4	4	4	5



E18	5	4	4	5	4	4	4	5
E19	5	4	4	5	4	4	4	5
E20	5	4	4	5	4	4	4	5
E21	5	4	4	5	4	4	3	5
E22	5	4	4	5	4	4	3	5
E23	4	5	4	5	4	4	3	5
E24	4	5	3	5	4	4	3	4
E25	4	5	3	4	4	4	3	4
E26	2	4	3	4	4	4	2	4
E27	2	5	2	4	3	4	2	4
E28	2	3	2	4	3	4	2	4
E29	2	3	2	4	3	3	2	4
E30	1	2	2	4	2	3	2	4
E31	1	2	2	4	2	3	2	3
E32	1	2	2	3	2	2	1	3
E33	1	2	1	3	2	2	1	2
E34	1	1	1	2	2	2	1	2
E35	1	1	1	1	2	1	1	2

## Anexo 6

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	10

Nivel de Confiabilidad Excelente

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elementos-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D01	35,46	92,314	,896	,978
D1	35,26	100,785	,809	,979
D02	35,43	93,782	,956	,975
D2	34,69	103,222	,908	,977
D03	35,29	101,034	,925	,976
D3	35,29	103,387	,886	,978
D04	35,89	97,575	,933	,976
D4	34,74	102,550	,949	,976
D05	35,49	94,257	,946	,975
D5	35,03	98,970	,919	,976

#### Análisis de la confiabilidad:

Se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha$ Cronbach = 0,979 lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE EXCELENTE, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

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

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	8

Nivel de Confiabilidad Excelente

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
D01	27,63	51,652	,901	,969
D1	27,43	58,193	,806	,971
D02	27,60	53,129	,943	,964
D2	26,86	60,067	,908	,967
D03	27,46	58,491	,918	,966
D3	27,46	60,255	,880	,968
D04	28,06	55,879	,925	,965
D4	26,91	59,610	,945	,965

**Análisis de la confiabilidad:**

Se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de  $\alpha$ Cron Bach = 0,971 lo que reconoce deducir que el instrumento a emplear es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE EXCELENTE, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

## ANEXO 7

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del clima organizacional

OBJETIVO: Identificar el nivel clima organizacional de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Higuera Konfú, Niki D'angelo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Negocios  
- MBA



DNI: 70920870

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral

OBJETIVO: Identificar la satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Higuera Konfú, Niki D'angelo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Administración de Negocios  
- MBA



DNI: 70920870

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del clima organizacional

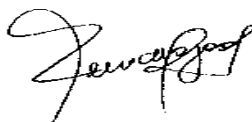
OBJETIVO: Identificar el nivel clima organizacional de la Estación de Servicio Gas Petrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pulido Joo, Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano



---

DNI: 71038942

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral

OBJETIVO: Identificar la satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Pulido Joo, Luis Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión del Talento Humano



---

DNI: 71038942

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del clima organizacional

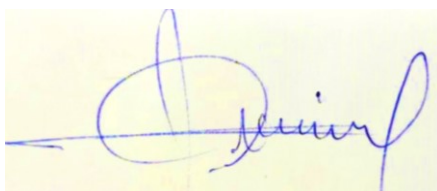
OBJETIVO: Identificar el nivel clima organizacional de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Zanelli Zamora, José Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



---

DNI: 32854356

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)



## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción laboral

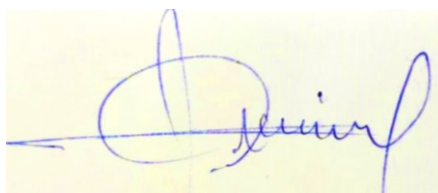
OBJETIVO: Identificar la satisfacción laboral de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Zanelli Zamora, José Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Gestión Pública



---

DNI: 32854356

Nota: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero (X)

## ANEXO 8

### REGISTRO SUNEDU

6/5/22, 20:31



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ZANELLI ZAMORA, JOSE ALBERTO DNI 32854356	<b>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS</b> Fecha de diploma: 10/09/1999 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO <i>PERU</i>
ZANELLI ZAMORA, JOSE ALBERTO DNI 32854356	<b>MAGISTER EN GESTION PUBLICA</b> - Fecha de diploma: 19/12/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

6/5/22, 20:07



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> - Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 14/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
PULIDO JOO, LUIS ALEXANDER DNI 71038942	<b>MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b> Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2017 Fecha egreso: 12/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
HIGUERAS KONFU, NIKI D DNI 70920870	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b> - Fecha de diploma: 18/03/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HIGUERAS KONFU, NIKI D DNI 70920870	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b> Fecha de diploma: 14/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HIGUERAS KONFU, NIKI D'ANGELO DNI 70920870	<b>MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA</b> Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 09/07/2014 Fecha egreso: 30/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HIGUERAS KONFU, NIKI D'ANGELO DNI 70920870	<b>BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL</b> Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/07/2017 Fecha egreso: 02/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>