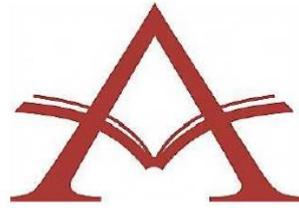


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**Clima organizacional y satisfacción laboral en los
trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana,
Peru 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO O TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

**ROSSI ROSSI ELIZABETH SONIA
ORCID:0000-0003-3072-4811**

**SOSA APAZA DELIA LIDIA
ORCID:0000-0002-6529-835X**

ASESOR:

**Dr. FERNANDO NUÑEZ VARA
ORCID:0000-0003-4054-9674**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

LIMA, PERU

MAYO, 2021

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE TIENDAS RETAIL DE LIMA METROPOLITANA, PERU 2021**

Tesis

Mg. NUÑEZ VARA, Fernando

Miembros del jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por brindarnos salud en estos tiempos complicados de pandemia, por permitirnos cumplir con nuestras metas profesionales. A nuestra familia quienes están como soporte y apoyo en todo momento.

Elizabeth Rossi Rossi

A nuestro padre celestial, por seguir brindándonos vida, sabiduría. A mi madre Lidia Apaza, a mi hijito Yeandel, por su amor incondicional, por su apoyo moral en motivarme a cumplir con una de mis metas.

Delia Sosa Apaza

Agradecimiento

A mi asesor de investigación Dr. Fernando Nuñez Vara por su tiempo, su capacidad profesional y su gran experiencia que dan un buen aporte a este trabajo de investigación. A la Universidad Peruana de las Américas por darme la oportunidad de crecer ´profesionalmente. A nuestras familias por estar pendientes de nuestro crecimiento profesional.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. La metodología utilizada para este estudio fue del tipo de Investigación Correlacional, el diseño de la Investigación no experimental y transversal ya que buscó el grado de relación entre las variables “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” con un enfoque cuantitativo. La muestra del estudio estuvo conformada por 52 trabajadores. Se recurrieron a dos cuestionarios tipo Likert, herramienta que permitió crear distintas opciones para la selección de cada respuesta. Las encuestas fueron virtuales, las que permitieron evidenciar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las empresas Retail de Lima Metropolitana, Perú con un resultado óptimo.

Se aplicó alfa de Cronbach, en la prueba de normalidad el coeficiente de correlación que se obtuvo Rho de Spearman $=0,863$; $p= 0.000$, los resultados indicaron una correlación alta y positiva. Este resultado fue importante e idóneo, las empresas están al día en sus pagos, tiene buen trato, capacitaciones permanentes, por ese motivo el Clima organizacional es bueno, por lo tanto, la Satisfacción de los trabajadores también lo es.

Palabras claves: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

Abstract

The present research work aims to determine the relationship that exists between Organizational Climate and Job Satisfaction of people who have been working in Retail stores in Metropolitan Lima 2021. The methodology used for this study is of the type of Correlational Research, the design of the Non-experimental and cross-sectional research since it seeks the degree of relationship between the independent variable "Organizational Climate" and the dependent variable "Job Satisfaction" with a quantitative approach. The study sample consisted of 52 workers. Two Likert-type questionnaires were used, a tool that made it possible to create different options for selecting each response. The surveys were virtual, which allowed to show the relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in the Retail companies of Metropolitan Lima with an optimal result.

Cronbach's alpha was applied, in the normality test the correlation coefficient obtained was Spearman's Rho = 0.863; $p = 0.000$, the results indicated a high and positive correlation. This result is important and ideal, the companies are up to date on their payments, they have good treatment, permanent training, for that reason the Organizational Climate is good, therefore, the satisfaction of the workers is also good.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction

Tabla de contenido

Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Resumen	VI
Abstract	VII
Introducción	10
Capítulo I	11
Problema de Investigación	11
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	11
1.2 Planteamiento del problema.....	15
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos	15
1.4 Justificación e Importancia	16
1.4.1 Justificación Teórico.....	17
1.4.2 Justificación practico.....	17
1.5 Limitaciones.....	17
Capitulo II.....	18
Marco Teórico	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales.....	22
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.3 Definición de Términos Básicos	24
Variable Clima Organizacional.....	24
Características del Clima Organizacional	26
Dimensiones del Clima Organizacional.....	27
Importancia del Clima Organizacional	28
Tipos de Clima Organizacional.....	29
Factores que afectan el Clima Organizacional.....	30
Motivación en las organizaciones	30
Factores influyentes entre clima organizacional y la satisfacción laboral	32
Aspectos del clima organizacional.....	33
Medición del clima organizacional	35
Clima laboral y su impacto en la salud de los trabajadores.....	35
Variables de la Satisfacción Laboral.....	36

Importancia de la Satisfacción Laboral.....	38
Teorías de motivación.....	39
Teorías sobre la satisfacción	40
Causas de la Satisfacción Laboral.....	43
Consecuencias de la Satisfacción Laboral	43
Modelos de la Satisfacción Laboral	44
Capítulo III.....	45
Metodología de la Investigación.....	45
3.1 Enfoque de la Investigación.....	45
3.2 Variables	45
Tabla: <i>Matriz de operacionalización de variables.....</i>	46
3.3 Hipótesis.....	47
3.3.1 Hipótesis general.....	47
3.3.2 Hipótesis específicas.....	47
3.4 Tipo de Investigación.....	47
3.5 Diseño de la Investigación	48
3.6 Población y Muestra.....	48
3.6.1 Población.....	48
3.6.2 Muestra.....	49
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	50
Tabla 2: Ficha Técnica del Instrumento de Investigación N°1	50
Capítulo IV	51
Resultados	51
4.1 Análisis de los Resultados.....	51
Tabla 3: <i>Edades de los Encuestados.....</i>	53
Tabla 4: Estadística Descriptiva de las Variables.....	53
Tabla 5: Alfa de Cronbach para Clima Organizacional	51
Tabla 6: Alfa de Cronbach para Satisfacción Laboral	52
Tabla 7: <i>Prueba de normalidad</i>	52
Tabla 8: <i>Prueba de Correlación</i>	53
Tabla 9: <i>Prueba de Regresión lineal.....</i>	55
Tabla 10: <i>Resumen de modelo.....</i>	55
Tabla 11: <i>Anova: Análisis de varianza entre las dos variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....</i>	56
Tabla 12: <i>Coefficientes.....</i>	56
4.2 Discusión.....	57
Conclusiones	60

Recomendaciones.....	61
Referencias.....	62
APENDICES.....	66
Apéndice A:	67
<i>Matriz de consistencia: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de trabajadores de Empresas Retail de Lima Metropolitana</i>	<i>67</i>
Apéndice B: Cuestionario de la variable Clima Organizacional.....	68
Apéndice C: Cuestionario de la variable Satisfacción Laboral.....	70
Apéndice D: Base de datos de la variable Clima Organizacional.....	72
Apéndice E: Base de datos de la variable Satisfacción Laboral.....	73
Apéndice F: Estadística total elemento – Variable Clima Organizacional	74
<i>Resumen de procesamientos de datos.....</i>	<i>74</i>
Apéndice G: Estadística total elemento – Variable Satisfacción Laboral.....	75
<i>Resumen de procesamientos de datos.....</i>	<i>75</i>
Apéndice H: Cuadro Estadísticos, resultado de las encuestas para Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.....	77
Apéndice I: Informe TURNITIN - SIMILITUD.....	89

Introducción

Para el logro de este objetivo se convocó a un conjunto de trabajadores de este sector, sumando un total de 52 personas encuestadas, entre hombre y mujeres, se prepararon las herramientas necesarias para medir las variables, encuestas virtuales, los mismos que fueron usados para la toma de información para la presente investigación.

En el Capítulo I se mostró una breve explicación de la verdad problemática, inconvenientes y fines de la averiguación, justificación del asunto y restricciones de la indagación. En el Capítulo II se encuentran los antecedentes de la investigación, la cual resulta de investigaciones nacionales e internacionales previamente realizadas. Asimismo, se desarrolló un marco histórico con los hechos más importantes que colaboraron a desarrollar las variables elegidas, el marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. Finalmente, el marco conceptual el cual representa los términos básicos de las dos variantes. En el Capítulo III se explicaron las hipótesis de la investigación tanto específica como general, a través de la hipótesis se evidencio las relaciones entre los hechos y variables. En el Capítulo IV se explicó cómo se realizó la investigación, diseño utilizado, población obtenida, muestras, técnicas de recolección de datos.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Las empresas del sector Retail están complicadas, buscan ser eficientes, para tratar en lo posible de tener trabajadores satisfechos que les permita el crecimiento en la producción laboral. Es importante siempre estar innovando, actualizados con las normativas y deben continuar con sus procesos de mejora, para que les permita fidelizar a sus empleados y la empresa pueda seguir en el crecimiento del desarrollo empresarial.

En muchas empresas surgen debilidades, no llegan a tener un buen Clima Organizacional, es muy importante en una empresa que los trabajadores tengan un máximo desempeño laboral, para ello la empresa debe proporcionar todas las herramientas necesarias esto involucra a darles un ambiente seguro, estabilidad económica, tranquilidad emocional, reconocimientos laborales, todos esto permite el desarrollo de los trabajadores logrando buenos resultados a la empresa.

Contando con documentación desactualizada: Políticas, Manual de operaciones de funciones, procedimientos estándar, Planes de seguridad, Protocolos, representa problemas administrativos en la empresa, que en muchas ocasiones pueden traer multas, cierres de locales, afectando a la tranquilidad de los trabajadores, creando un precedente negativo en el clima laboral.

Las empresas del sector Retail a nivel Lima Metropolitana no siempre cuentan con personal calificado, muchos fallan siempre en la comunicación entre áreas de soporte. El posponerlas tareas diarias programadas afecta a los objetivos y metas que se pueda trazar la empresa.

Existen trabajadores que referían cansancio, que mostrarán algún grado de agotamiento, alguna reacción de dolor por estrés, estas casuísticas afectan a un buen porcentaje de trabajadores, bajando el rendimiento laboral, esto a consecuencia de sobre esfuerzos extralaborales y no condiciones adecuadas para el desarrollo de las funciones de los trabajadores.

Las empresas suelen tener problemas recurrentes cuando tienen jefes autoritarios, no son percibidos como líderes. Importante contar con un jefe con capacidad de guiar al grupo de trabajadores a realizar y concretar una meta común. Los jefes no solamente deben asumir su jefatura, si no deben ser percibido como un el líder democrático, de manera que escuche a los trabajadores, que saque de ellos lo mejor posible de su trabajo, promueva el mejor desarrollo del trabajador , por eso es que las justificaciones de trabajo de investigación es muy importante que tenemos que demostrar la relación que hay entre jefe líder y el desempeño laboral de los trabajadores, para que de esta forma haya un excelente líder trabajador y eso redunde en el beneficio de la empresa y de los trabajadores.

Por lo tanto, las empresas que llevan un mal manejo del clima organizacional les traerán como consecuencia que los empleados no se sientan bien en su entorno laboral, psicológicamente no se verán identificados con la empresa, mucho menos satisfechos, afectando a los resultados de la organización.

En la actualidad la Satisfacción Laboral en los trabajadores es muy importante, esto influyó directamente en el rendimiento de los trabajadores con la empresa, el incremento de la satisfacción laboral en los empleados permite que exista un mejor desenvolvimiento laboral, se sientan seguros de la estabilidad laboral que les brinda la empresa.

También afecta a los trabajadores en la satisfacción laboral, cuando no son considerados para asumir otros puestos, se frustran porque no los invitan a participar de

estos asensos, las empresas no apuestan por su personal interno, realizan convocatorias externas, ahora las exigencias profesionales son básicas en las organizaciones.

No brindar los beneficios por ley, remuneraciones mensuales en fecha, tener ambientes inseguros, inestables, no contar con servicios básicos, un ambiente de comedor para que los trabajadores pasen sus alimentos. No brindarles equipos de protección adecuados a los trabajadores que realizan las funciones en zona de riesgo alto, todo estos afectan a los trabajadores y están insatisfechos en su centro de trabajo

Para los trabajadores, las empresas donde evidencian crecimiento a través de línea de carrera, Remuneraciones atractivas, que sean prestigiosas, buen clima laboral, estos aspectos son valorados al momento de evaluar en qué empresa desean trabajar.

Los empleados desean percibir una sensación positiva, estabilidad en su trabajo. Cuando están insatisfechos sus sentimientos son negativos y no aportan a la empresa, retrasan todas las operaciones y el crecimiento de la compañía. La insatisfacción en las funciones de los trabajadores depende mucho del entorno laboral.

Importante hay que señalar que los trabajadores valoran mucho el trabajo en equipo, la confianza que les brindan sus superiores, la apertura para poder aportar ideas, crear procedimientos, innovar en los procesos, sobre salir en todas las tareas asignadas, dando un resultado óptimo. Cabe mencionar que el exceso de trabajo influye de alguna manera de forma negativa en la capacidad y creatividad que tendría un empleado.

Muchas empresas no brindan información adecuada, oportuna a sus trabajadores, no comparten los logros alcanzados en cumplimiento de metas, concursos, certificaciones, utilidades, esto es muchas ocasiones incomoda y tenemos empleados insatisfechos que no van a rendir en lo laboral.

Los trabajadores buscan tener horarios flexibles para que ellos puedan organizarse en los entorno laboral y personal, para que puedan cubrir sus necesidades extralaborales, esto no afectando con sus responsabilidades y obligaciones que tiene en sus funciones y gestión en la empresa que labora.

La riqueza de toda organización está en su capital humano y sin él no hay organización ni razón de ser de ella es por ello que el clima organizacional en el que se desenvuelve el capital humano es vital para el crecimiento de toda organización (Salazar y Guerrero, 2009).

Finalmente podemos evidenciar que todos los temas que involucran al Clima Organizacional se relacionan con la Satisfacción laboral. Brindar un ambiente inseguro, herramientas inadecuadas para el trabajador afectan el desarrollo laboral y la persona esta insatisfecha, no permitiendo un resultado adecuado que quisiera contar la compañía

Normas Legales:

Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país, sobre la base de la observancia del deber de prevención de los empleadores.

Principio de Prevención;

- ✓ El empleador garantiza la seguridad física en el centro de trabajo, condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores.
- ✓ Empleador asume las consecuencias económicas y legales a consecuencia de un accidente laboral.
- ✓ Los trabajadores que sufran algún accidente y/o Enfermedad Ocupacional, tiene derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta la recuperación y rehabilitación.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera se relaciona la estructura y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021?
2. ¿De qué manera se relaciona la responsabilidad individual y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021?
3. ¿De qué manera se relaciona la innovación y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021?
4. ¿De qué manera se relaciona los servicios, productos y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la estructura y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
2. Determinar la relación entre la responsabilidad individual y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
3. Determinar la relación entre la innovación y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
4. Determinar la relación entre los servicios, productos y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.

1.4 Justificación e Importancia

Es importante mencionar porqué la satisfacción laboral es una de las variables primordiales en los trabajadores de las empresas, el trabajador debe que estar satisfecho para que su producción sea máxima, satisfechos con sus jefes, con el trabajo, con la facilidad que da la empresa, con todas las condiciones laborales en general. Algo muy importante en el Clima organizacional, es que reúna las condiciones de trabajo, el jefe, las relaciones entre sus compañeros, todas estas características son el Clima Organizacional.

1.4.1 Justificación teórica

Proporciona retroalimentación sobre el proceso de definir el comportamiento de una organización, permitiendo además tanto las actitudes y comportamientos de sus miembros como los cambios planificados en la estructura organizacional dentro de uno o más subsistemas que conforman la organización. según Goncalves (1997).

La medición de la satisfacción laboral proporciona información valiosa sobre la condición de su organización y cuánto le queda para lograr la puntuación deseada. Es decir, si lo que te prometen es lo que obtienes y si realmente es lo que necesitas. Según Hernández (2009).

1.4.2 Justificación práctica

Las tiendas Retail de Lima Metropolitana necesitan crecer y alcanzar sus metas a tiempo. Esto requiere una fuerza laboral completamente motivada, satisfecha y definida. Esto ayuda a cumplir el propósito establecido, al igual que una organización puede ser imprudente y estar dispuesta a reforzar las debilidades que han causado la insatisfacción de los trabajadores en el lugar de trabajo y conducido a una mala comunicación.

1.5 Limitaciones

Para la realización de la presente investigación, se tuvo dificultad en obtener información relacionada a las variables de estudio de las empresas contactadas; por lo que el muestreo se realizó en varias tiendas de Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.

Un factor limitante el recojo de datos On line, preocupación por posibles reacciones, miedo que pueda tener el trabajador al contestar las preguntas, viendo la realidad que existe dentro de la organización en los Retail que trabajan. Finalmente, en estos tiempos de pandemia por el Covid 19, se presentó la limitante en la toma de información de los encuestados, encuestas que hemos tenido que realizar de forma virtual.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Arenas (2017) realizó la presente investigación con el objetivo determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes de la Unidad Educativa Bolivariana “La Mitisús” Municipio Cardenal Quintero del estado Mérida, a fin de proporcionar a la dirección de la empresa, sugerencias de cambio, mejora y/o reforzamiento, permitiendo enriquecer el ambiente organizacional, a partir de esta investigación sustentada en la teoría del Clima Organizacional por (Likert, 1997) y la Teoría de las Necesidades Humanas (Maslow, 1943), el desarrollo de esta investigación fue desarrollado con un diseño en campo; estuvo conformada por 30 docentes objetos de investigación, siendo la muestra de tipo censal, fue validada por expertos. La confiabilidad de la investigación se desarrolló mediante el Alfa de Cronbach, técnica de datos empleada por análisis de frecuencia. Concluyeron claramente que el clima organizacional es importante en la satisfacción laboral de los trabajadores, también resaltan que existe un liderazgo participativo no mandatorio, obteniendo un ambiente positivo, a pesar de que pueda ver incidencias ya sea por el ambiente de trabajo, atraso en los pagos que de una u otra manera afectan en el rendimiento del empleado.

Castellón (2017) refiere al análisis que tiene que ver con el clima laboral y en transcurso con el manejo laboral de los empleados de la Institución Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el lapso 2016, esta investigación le ha permitido detectar el manejo laboral existente, y resaltar la interacción entre Clima Organizacional y el funcionamiento laboral de los colaboradores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. Los resultados de este análisis se lograron con la recolección de datos, muestras numéricas que permitieron un enfoque cuantitativo decalidad cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. Participaron 88 trabajadores en general, se tomó las encuestas de 59 empleados. Se aplicó técnicas adecuadas, con la finalidad de obtener resultados óptimos, siguiendo la normativas y políticas de la UNAN Managua. Después de todo el proceso, análisis de investigaciones podemos indicar que el Clima Organizacional en la FAREM, el ámbito de trabajo es agradable y estimulante para todos. Contar con buenas condiciones físicas y seguridad en el establecimiento, coopera a tener un equipo más beneficioso y comprometido con la organización. También podemos resaltar que se evidencio frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo que se estima entre Favorable y Desfavorable. El clima organizacional incidiría de manera positiva en los trabajadores de la facultad. Se recomienda enfocarse en la motivación de los trabajadores que ejercen cargos jerárquicos, quienes son responsables de áreas de trabajo, estos jefes deben apertura de dialogo, escucha, reconocimiento, sumar en los resultados para lograr un buen Clima laboral en sus trabajadores asignados en el cargo, permitiendo óptimos resultados alcanzado los niveles de mayores de satisfacción en la organización. Finalmente evitar que los trabajadores trabajen desmotivados, aislados, individualmente, mucho depende de la jefatura que sus empleados trabajen en equipo y muy motivados.

Bustillos (2016) a través de esta investigación, le permite precisar las complicaciones del Clima Laboral en el desenvolvimiento y satisfacción de los colaboradores de la compañía M.C. Distribuciones S.A. de la ciudad de Riobamba. La investigación analiza los factores negativos que afectan al clima organizacional. La investigación tuvo en apoyo de análisis de 30 libros, 5 revistas, 10 artículos académicos y varios soportes digitales, resaltando a (Méndez Álvarez, 2006) tomando como referencia lo citado por los autores, se elaboró un cuestionario con 11 preguntas cerradas, tomando como referencia lo dicho por (Litwin y Stringer, 1968). La elaboración estadística desprende del muestreo de las encuestas a los trabajadores de los diferentes niveles jerárquicos (obteniendo resultados positivos y negativos). Los resultados de las encuestas de clima, permitirá un verdadero compromiso por parte de la organización para implementar aquellas iniciativas que marquen la diferencia, finalmente los trabajadores vean cambios y estos sean comunicados. Teniendo estructurado el cuestionario de preguntas, se realizó la investigación en campo, a través de técnicas, las mismas que se dieron a 10 trabajadores, que por ser menor el número, no requirió de muestras estadísticas, estos datos obtenidos se verificaron a través del Método t de Student con un 95% de prueba en esta estadística positivo, un 5% de muestreo que dio un error negativo y con un grado de libertad, finalmente arrojó un cálculo de 8, que por ser superior al valor teórico requerido (6.3137) en la tabla de Distribución del Método t de Student. Podemos finalizar que, de acuerdo con los autores mencionados en la presente investigación, la percepción es un factor que interviene significativamente en el entorno laboral con los trabajadores. Varios autores que estudian el clima organizacional concluyen que la motivación, comunicación, Trabajo en equipo dan resultados satisfactorios en el clima laboral.

Montoya et al. (2017), en Chile, Se realizó una encuesta para determinar la relación entre satisfacción laboral y ambiente organizacional de docentes y gerentes de instituciones de educación superior en Chillán. Este fue un estudio cuantitativo y correlacionado de 166 trabajadores. Como resultado, 95 maestros y 91 gerentes reportaron satisfacción. 80 maestros y 73 gerentes sintieron que el ambiente organizacional era alto. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un mejor clima organizacional tiene entre 15 a 29 años de servicio en su centro de trabajo. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los contratados perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Se concluye que la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral.

Pablos & Cubo (2015) en España, realizaron un estudio con el objetivo de identificar la satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales, que trabajan en los hospitales públicos de la ciudad de Badajoz y a la vez identificar la existencia de diferencias entre los hospitales. Fue un estudio descriptivo, que abordó a 469 enfermeras de 3 hospitales. Los resultados fueron que no existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres hospitales estudiados. Las enfermeras que trabajan en hospitales para adultos expresan menor satisfacción relacionado con el estrés y el ambiente de trabajo, que aquellas que laboran en hospitales infantiles maternos. Las enfermeras mujeres resultaron estar más satisfechas que los enfermeros varones. El estudio concluye que, en la percepción del ámbito de trabajo, las enfermeras se encuentran más satisfechas que los enfermeros. A nivel general la satisfacción laboral es medio.

2.1.2 Nacionales

Pelaes (2015) vincula a un grupo de 200 colaboradores, Busca la conexión y relación entre las 2 variables, logrando que trabajen de la mano, empoderando a los empleados de la organización. Resalta el trabajo en equipo que permite resultados para ambas partes., refiere también que existe relación entre las 2 es decir clima y satisfacción, muy aparte de ello no se encuentra relación entre la distribución de RRHH y la aceptación de sus empleados.

Millán y Montero (2016) considera clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016 concluye que para la variable clima organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral Comunicación. Así mismo para la variable de satisfacción laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron: Significación de la Tarea y Condiciones de Trabajo y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos y Reconocimiento Personal y/o Social. Halla relación entre Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Sin embargo, existe diferencia significativa cuando se hace el análisis por dimensiones entre ambas variables (Clima Organizacional y Satisfacción Laboral), en la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral, solo se encontró relación con la dimensión Condiciones Laborales de la variable Clima Organizacional.

Quispe (2015) refiere a que se debe obtener un enlace más cordial, ya sea en la comunicación, relación, empoderamiento del personal, logrando así las variables se complementen. Asimismo, logra obtener información, entre las 2 variables clima organizacional y satisfacción laboral ya que van relacionadas una tras la otra. Resultado de sus dimensiones: Grado de correlación relación estructura satisfacción laboral 0.380

Relación positiva baja. Autonomía satisfacción laboral 0.532 Relación positiva moderada. Relaciones Interpersonales Satisfacción Laboral 0.465 Relación positiva moderada. Recompensa Satisfacción Laboral 0.382 Relación positiva baja. Identidad Satisfacción Laboral 0.598 Relación positiva moderada. Los trabajadores al sentir un ambiente adecuado a su alrededor, donde son escuchados y donde visualizan que tiene la opción de crecimiento ya sea profesional y personal, se sienten satisfechos. Se recomienda plena comunicación entre todos los integrantes de la empresa, tanto personal como líderes, siendo así escuchados unos a otros, teniendo clara las políticas de la organización, no solo enfocarse en un adecuado salario si no ascenso profesional, personal.

Severo (2017) afirma que el clima depende de sus trabajadores, cada empresa tiene sus procedimientos, políticas, los líderes tienen que estar en constante comunicación con el recurso humano. se dice que la satisfacción empieza por un trabajador que sea reconocido, este en el puesto que se encuentre. Hay individuos, que se encuentran laborando más de 10 años y siguen en el mismo puesto, no hubo crecimiento laboral y eso se da por diferentes factores, desmotivación, no reconocimiento, etc., ellos se desenvuelven de acuerdo con las oportunidades que cada entidad les ofrece. Es importante mencionar que la dimensión económica es un factor que todo trabajador toma interés, ya que depende de ello mejora su calidad de vida.

Albañil (2015) refiere a esta investigación descriptiva, con una estadística de tipo cuantitativa, tomaron una muestra de 67 docentes. Utilizaron el mecanismo de encuestas que les permitió tener una evidencia real del clima en esta empresa. El objetivo es elevar el rendimiento de los alumnos y personal Administrativo profesores, ya que se ve una gran caída de ausencia en las aulas, el tema es trabajar un clima por parte del área Administrativa. Logrando obtener mejoras con estas 2 variables a presentar. Así aumentar

poco a poco el nivel del silabo por parte de los docentes, siendo a la vez reconocidos por su experiencia.

Pérez (2015) indica en su investigación la interrelación de la empresa y de los empleados, obteniendo estas 2 variables, Clima y satisfacción de los individuos, elevando la motivación de los empleados, siendo el salario uno de los factores que logran su insatisfacción. En cuanto a la dimensión laboral, el personal percibe su compromiso para sobrepasar barreras con acciones positivas, creyendo en una mejora. Recomienda realizar métodos que mejoren la comunicación y confianza entre ellos, líderes y empleados, ya sea por reconocimientos e incentivos, logrando obtener un solo objetivo. El resultado de este proceso de investigación lleva a deducir que se trata de un diseño no experimental transeccional, con un coeficiente de Rho de Spearman (prueba no paramétrica = 0.978 se presencian que existe una correlación Consideraron como muestra 107 de un total de 166 empleados de informática. Para poder tener claridad con esta variable, procedieron con encuestas, Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017, índice de correlación 97.8%. Muestra que la interrelación en la primera variable es excelente, eso quiere decir que la segunda, es aceptable por los trabajadores, ya que sienten un entorno seguro donde se puede percibir evolución para sus trabajadores. los resultados evidencian un nivel medio sobre este tema en referencia.

2.2 Bases Teóricas

Definiciones

García (2009, como se citó en Campos, 2020) define al clima organizacional como la relación que muestra el empleado con la empresa. Es decir, cómo el trabajador se siente en su área de trabajo, el ambiente que este transmite, la facilidad para la ejecución de procesos, el aprendizaje constante. La relación que tiene un trabajador con la empresa puede cambiar o potenciar la ejecución de sus funciones, y, por ende, la eficiencia de la empresa.

Hernández, Fernández y Baptista (2004, como se citó en Vera, 2016) refiere que el clima organizacional permite a una empresa crecer y desarrollarse, ya que el crecimiento se da por las personas que forman parte del equipo humano. Por ello, el clima organizacional permite medir el comportamiento del personal mediante su desenvolvimiento y las aspiraciones que tienen de seguir creciendo. Por lo contrario, si el clima fuera negativo, esto genera desintegración en el equipo.

Denison (2001, como cito Cardaron en 2015) menciona que el clima organizacional siempre está siendo percibido por los trabajadores, los buenos jefes concretan las ideas innovadoras, resaltando la capacidad de sus trabajadores. Un mal jefe está a la defensiva, piensa en la mala intención de los trabajadores, con este tipo de jefatura el clima va a disminuir y esto va a interferir con el rendimiento productivo, con las relaciones interpersonales de los trabajadores y jefes, Todo esto suma y repercute sobre la productividad de la organización.

Brunet (1987, como se citó en Chuquipoma, Mendo, 2018) refiere que el clima organizacional es uno de los organismos más importantes, ya que depende de ello, se refleja el comportamiento de las personas hacia la Organización, el ambiente laboral

repercute en el ser humano, sea para mejorar positiva o negativa un clima laboral satisfecho y necesario.

Méndez (2006, como se citó en Campos, 2020) menciona que el clima organizacional, enfatiza directamente al ser humano ya sea con sus valores, cultura, costumbres etc, teniendo como punto principal, la teoría de relaciones humanas, siendo el eje primordial y más importante en una Organización, donde el trabajador como parte primordial, tiene la libertad a su libre opinión. Desde el siglo XX, este concepto de clima Organizacional viene siendo descifrado por diferentes autores.

Manene (2013, como se citó en Orosco, 2019) indica que, de acuerdo con la organización, la seguridad brindada ya sea con infraestructura, muebles, Inmuebles, equipos, iluminación etc, influye mucho en el avance de sus trabajadores, ya que depende a las herramientas que brinde la empresa y/o institución, será más factible para el desenvolvimiento de sus trabajadores.

2.3 Definición de Términos Básicos

Variable Clima Organizacional

Hay variedad en las definiciones para clima organizacional, la productividad, el desempeño, la relación con el desarrollo potencial de los trabajadores logra el crecimiento en la Organización. Cada autor da versiones desde su perspectiva, análisis e involucramiento del tema, finalmente estas variables, elementos, nos permiten entender el proceso organizacional (conflictos, poder, estatus, relaciones interpersonales, autonomía, tomas de decisiones y liderazgo).

Haynes (2007, como se citó en Herrera, 2018) conceptúa al clima organizacional como el ambiente, herramienta de trabajo, lugar en el que una persona prospera y cómo se siente en el lugar de trabajo.

El autor refiere que el clima organizacional se puede dividir en dos elementos:

- Los elementos físicos; pueden ser utilizados por los trabajadores para establecer una conexión con el ambiente de trabajo.
- Los elementos de comportamiento; se basa en la particularidad del entorno laboral, que influye en el desarrollo y satisfacción laboral de los trabajadores.

Scott (2008, como se citó en Herrera, 2018) refiere que la seguridad laboral influye con la gestión y la satisfacción laboral de los trabajadores. Qué importante es para las empresas tener actividades que motiven a los empleados a realizarlas. Existe trabajadores que se adaptan a los cambios con facilidad, hay otros que no, cuando los jefes saben llegar a sus trabajadores (Liderazgo), les brindan confianza (soltura con responsabilidad) los trabajadores resaltan y dan excelentes resultados en la gestión del área. Para el escenario de aquellos trabajadores que no rinden es porque los jefes no los motivan, no hay un seguimiento oportuno con ellos, estos trabajadores cumplen solo por compromiso con el trabajo, por sentirse que no suman a la organización. Un buen Clima organizacional depende mucho de las personas que ejercen jefaturas en las distintas áreas, de cómo llegana sus trabajadores, como los motivan, apuestan por su crecimiento profesional (linea de carrera). La empresa juega un rol importante al brindarle un ambiente seguro, estable, beneficios según ley, reconocimiento, todo esto logra que los trabajadores estén motivados y brinden su 100% en las labores diarias.

Cuadra y Veloso (2010, como se citó en Tapias, 2019) menciona que hay varios textos sobre este tema del clima organizacional refieren como una idea de los miembros de la organización, que nos hace referencia a la cualidad e interacción que se presenta en la organización. En este caso, el cambio se describe en 7 órdenes de magnitud:

- Hostilidad: Percibida por los trabajadores, esto puede darse si no reciben sus pagos a tiempo, se reduce la motivación, no reconocimientos, jefes autoritarios.
- Ambiente laboral: esto es percibido casi siempre de como recibe el trato de las jefaturas hacia sus subordinados, entorno seguro y si existe el trabajo en equipo.
- Reconocimiento: Esta magnitud es muy fundamental en el crecimiento del trabajador, dependerá mucho que se sienta muy motivado, los reconocimientos oportunos permiten a las empresas a consolidarse como líderes en el mercado.
hace referencia a la percepción del reconocimiento por el trabajo bien hecho y la relación entre desempeño y recompensa.
- Compañerismo: es el resultado del trabajo en equipo, trabajo en armonía, mejores resultados, trabajo con soltura, pero con mucha responsabilidad.

Características del Clima Organizacional

Se pueden presentar cambios temporales en los trabajadores, es decir en la actitud que pueden evidenciarse por incomodidad al no recibir sus beneficios de ley, sueldo en fechas programadas y tener cambios bruscos de jefaturas.

Silva (1996, como se citó en Cabrera, 2018) en relación con el clima organizacional estima las siguientes características, siendo:

Características

- ✓ Es externo a la persona
- ✓ Lo rodea, sin embargo, es distinto la apreciación de cada persona.
- ✓ Existe en la organización
- ✓ Se puede inscribir en distintos procedimientos.

Rodriguez (2001, como se citó en Cabrera, 2018) que el clima organizacional se caracteriza en:

- La conducta del trabajador cambia entorno al clima laboral dentro de una empresa.
- El clima organizacional predomina e influye en los trabajadores sobre el compromiso e identificación en la empresa.
- Dentro de la empresa el trabajador altera el clima laboral y a su vez se ve afectado en su comportamiento y/o proceder.
- Dentro de la empresa cuando surgen complicaciones debido a la ausencia, rotación del personal, el cual genera un sobresalto y/o alarma en el trabajador de que hay un mal clima laboral y ante la situación el personal por lo general no queda satisfechos.

Dimensiones del Clima Organizacional

Socorro Fonseca (2008, como se citó en Guzmán 2018) vincula los patrones culturales de cada grupo. Es un modelo de gran ayuda en la comunicación de los trabajadores. Las dimensiones son determinantes conductuales, emergen por la relación social y reflejan la cultura, tradiciones y procedimientos de acción propios de la organización, cuatro dimensiones:

Estructura: Representa la comprensión de los miembros de la organización de las reglas, procedimientos y otras restricciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo. Las empresas resaltan el grado de gestión en un ambiente de trabajo seguro libre, informal y desestructurado.

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización, se refiere a menudo a la obligación de realizar una misión específica. En una organización, la

responsabilidad es la obligación de acuerdo con las directrices emitidas. Con comunicación oportuna.

Innovación: involucra a las herramientas que pueda brindar la empresa a sus colaboradores, reforzar conocimientos, inculcar ideas nuevas que permitan desarrollar en el ámbito laboral a los trabajadores. Involucra a tener planes estratégicos en la organización.

Servicios y productos: actividades, beneficios que ofrece la empresa, Las experiencias que puedan brindar de los servicios y productos que venden, logrando fidelizar un sector focalizado de Clientes.

Importancia del Clima Organizacional

Toro (2001, como se citó en Carrion, 2018) asocia a la organización con un clima estandarizado, ordenado es un eje facilitador para el trabajador, si se ejecuta de manera correcta y esperada logra se genere un clima laboral satisfecho, donde el trabajador se siente con la libertad de alcanzar sus metas, siendo a la vez más productivo, lo cual ocasiona que tanto la organización como el ser humano sientan esa satisfacción positiva.

Quevedo (2003, como se citó en Cabrera, 2018) enlaza que toda organización avanza positiva o negativa de acuerdo con la influencia de un clima Laboral, las personassi se sienten motivadas, reconocidas producirán más, siendo así un elemento importante para la organización. Para poder realizar un diagnóstico con un nivel autentico y significativo, de un clima Organizacional, esto será reflejado por sus trabajadores, ya que ellos son el pilar, para decir si una Organización está marchando de una manera adecuada. Organización que diga lo contrario es porque no maneja un ambiente agradable con sus trabajadores.

Tipos de Clima Organizacional

Rensis (1967, como se citó en Cisneros, 2018) concierne a dos climas Organizacional:

- Clima laboral Participativo; Logra la comunicación conveniente en los empleados, hacen que se sienten ubicados con la organización, bastante motivados y convencidos de que se hallan en un espacio ideal para su crecimiento profesional.
- Clima laboral autoritario; Refiere a tener jefes autoritarios, no comprensibles, exigen producción en tiempos reducidos, sin considerar las condiciones que debe tener un trabajador.
- Sistema I Autoritario explotador: Jefaturas que no respetan a la persona, exigen jornadas de trabajo fuera de ley, en muchas ocasiones ni respetan en refrigerio de los trabajadores. Jefes muy parámetros.
- Sistema II Autoritarismo paternalista; Jefaturas que brindan confianza a sus empleados, reciben las jefaturas propuestas de mejoras, las mismas que consideran y las proponen con el comité ejecutivo.
- Sistema III Participativo: Sistema administrativo que tiene crecidamente el lado participativo de los trabajadores, los jefes consultan con los trabajadores, para así tener mejores bases en la toma de decisiones.
- Sistema IV Participación en grupo: Los jefes saben que sus trabajadores quieren seguir creciendo profesionalmente en la organización, es decir los logros de la organización se vuelven metas a nivel personal y organizacional, por la tanto el nivel de comunicación fluye en todos los sentidos.

Factores que afectan el Clima Organizacional

Guillen (2003, como se citó en Carrión, 2018) señala los factores que afectan el clima organizacional son:

- Factores Jerárquicos: Las jefaturas juegan un rol fundamental en la organización, logrando la motivación, relaciones interpersonales, identificación de los trabajadores con la empresa.
- Factores Estructurales; Refiere a manejos inadecuados en una organización, donde el estándar en los procesos operacionales con las jefaturas está mal estructurado, que finalmente repercute en el clima laboral para los trabajadores.
- Factores Estratégicos; Refiere a las organizaciones que trabajan sin estándares, sin manuales operacionales, sin política, empresas que no tienen futuro de crecimiento.

Motivación en las organizaciones

La motivación en la compañía se basa en mecanismos que conforman parte del día a día entre los trabajadores. Brindarles ambientes seguros, que la comunicación fluya, trabajo en equipo, reconocimiento, participación en la toma de decisiones.

Liderazgo:

Serrano y Portalanza (2014, como se citó en Tapias, 2019) define el liderazgo es un conjunto de habilidades de gestión que un individuo debe controlar para influir en el comportamiento o las actitudes de las personas, o para desempeñar un papel en un grupo de trabajo específico para que el equipo pueda alcanzar sus metas con entusiasmo. Los líderes transaccionales utilizan poderes disciplinarios; este líder motiva a los empleados intercambiando recompensas por desempeño, es decir, promueve la obediencia de los seguidores a través de recompensas o castigos, y el equipo de trabajo hace las cosas solo para cobrar.

Compromiso:

La Organización asume un compromiso de brindar una estabilidad laboral a sus trabajadores, logrando que sus empleados den resultados satisfactorios en las funciones que realizan y el compromiso que asumen con responsabilidad y lealtad hacia la empresa.

Según (Haynes 2007, citado por Herrera 2018) hace mención de que el compromiso se evidencia con el comportamiento de los trabajadores, cuanto están motivados para cumplir sus funciones, roles laborales. Mucho influye que las organizaciones sean ejemplo en un buen clima laboral, cumplimiento de pagos y beneficios, logrando ser un referente para más trabajadores, permitiendo que sus empleados se mantengan en el tiempo.

Desempeño laboral:

El término desempeño laboral, es el compromiso que el trabajador realiza al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo. Importante la motivación que puede tener un trabajador, el cual le permite llegar a sus metas, lograr sus objetivos, dando resultado a la empresa. La competencia para los trabajadores desprende de las habilidades y conocimientos, destrezas, necesidades, experiencias, inclusive valores y actitudes que tienen las personas con el mayor desempeño dentro de sus puestos de trabajo.

Productividad:

La productividad laboral y la eficiencia profesional están relacionadas con los hábitos que cada persona percibe en su Organización, es decir de cómo se sienten los trabajadores emocionalmente. Las empresas deberían entablar procesos de control para conservar o mejorar la productividad y un buen clima laboral, mediante la toma de ciertas acciones y el uso de factores como el tiempo y los recursos.

Factores influyentes entre clima organizacional y la satisfacción laboral:

El ambiente de trabajo influye en la organización y en la satisfacción de los empleados y son dependiente de diversos componentes relevantes que ocurren en la Organización, dichos componentes tienen la posibilidad de ser internos o externos. Todos inciden en un mal o buen clima organizacional, y la suma de todos estos componentes conducirá a tener mejores operaciones en la compañía.

Robbins (2004 como se citó en Guzman, 2018) los trabajadores quieren seguir línea de carrera, que les permitan seguir creciendo en la organización, para que puedan obtener incremento de sus salarios justos.

Algunos factores para considerar:

- ✓ Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales: Infraestructura, condición, entorno de trabajo que proporciona la Organización.
- ✓ Factor II. Beneficios Remunerativos y/o Laborales: Satisfacción del trabajador por la retribución salarial, consideraciones de beneficios de acuerdo con ley.
- ✓ Factor III. Políticas Administrativas: Acuerdo de lineamientos, normas que les permite regular la relación laboral con los trabajadores en la organización.
- ✓ Factor IV. Relaciones Sociales: Percepción de los trabajadores en su estabilidad emocional y física al compartir tiempo laboral con sus otros colegas.
- ✓ Chiavenato (2000) las relaciones interpersonales aumentan la seguridad, el entusiasmo, el fortalecimiento de los empleados, y dan cuenta de un comportamiento y compromiso responsable; consistente con la operación productiva en la organización.
- ✓ Factor V. Crecimiento Personal: Trabajo que desempeña los trabajadores donde resalta su potencial en la organización. Los trabajadores obtienen el

reconocimiento de los demás, lo que les ayuda a promover el desarrollo personal con miras a un crecimiento profesional.

- ✓ Factor VI. Rendimiento de tareas: Es la evaluación del personal, desenvolvimiento de sus funciones tareas principales asignadas en su jornada laboral.
- ✓ Factor VII. Relación con la Autoridad: Los trabajadores reconocen y perciben como líderes a sus jefes. Lo resaltante que conduce a la satisfacción laboral entre los colaboradores de una empresa, es como perciben a su líder, si la jefatura es accesible, que, si tiene trato amable, reconoce los logros de sus empleados, si recibe opiniones, recomendaciones, si muestra interés por su personal a cargo. Un buen líder sabe llevar todos estos aspectos y predica con el ejemplo.

Aspectos del clima organizacional:

Los recursos humanos ahora se consideran un elemento clave del desarrollo de la empresa porque puede lograr sus objetivos y elevar su función a una posición estratégica.

Chiang et al. (2010, como se citó en Zambrano, 2019) refiere aspectos que se involucran dentro del Clima Organizacional, los cuales son citados:

- Ambiente físico: Indica la Imagen de la Organización, ya sea en infraestructura, muebles, equipos etc. (Gómez 2010) no solo el trabajador busca un ambiente adecuado, si no también oportunidades de crecimiento profesionales y personales.
- Características estructurales: aquí se menciona a la infraestructura, tamaño, imagen de la organización un líder, debe tener un tiempo estimado para poder interrelacionar con su personal y llegar a una relación cortés basada en respeto, del uno al otro. La relación del líder y su personal influye mucho en un clima organizacional. Ya que es depende de esa relación que los acuerdos se cumplan Eficientemente.

Chiang et al. (2010, como se citó en Zambrano, 2019) menciona que, si existe un excelente clima laboral, el cual influirá a que los trabajadores realicen sus actividades de una forma muy motivada, mejorando las relaciones entre la organización con el personal y viceversa.

Ferreira (2016) mejorar la satisfacción en los trabajadores, ya sea escuchando sus sugerencias, opiniones, esto permitirá al empleado brindar un buen rendimiento laboral, logrando que la rotación del personal, la fatiga disminuya y la eficiencia ascienda.

De acuerdo con Peña, Díaz y Carrillo (2015) la comunicación es fundamental e importante dentro de una compañía, entre Líder y Trabajadores, es necesario recibir sugerencias, opiniones, saber escuchar al Recurso Humano. Algunas consideraciones:

- Características personales: dentro de la Organización, existe diferentes caracteres, actitudes, costumbres, creencias de cada individuo, el objetivo de un buen clima Organizacional es saber interactuar de manera efectiva con cada uno de ellos, logrando así la clave ideal, para que tanto personal como Empresa se encuentren conectados hacia un solo objetivo.
- Comportamiento organizacional: Menciona a los aspectos, actitudes, aptitudes, comportamientos de cada individuo en una organización, ya que De acuerdo con cómo se maneje el clima a su alrededor, desde ahí partirá aspectos como: El Estrés, la tensión, la motivación, etc.

Chiang et al. (2010, como se citó en Zambrano, 2019) donde Existe la comunicación, valores, principios, diálogos, entre un líder y su personal, los individuos se sienten en un ambiente cordial, tranquilo y justo. Es ahí donde aumenta su productividad, eficiencia.

Medición del clima organizacional

Zitwin y Stringer (1968, como se citó en Herrera, 2018) se interrelaciona a la motivación de sus integrantes, mencionando 3 de ellos: La meta, la afiliación, y la seguridad. Se enfocó directamente entre la motivación y en su entorno dentro de su área y alrededor en la compañía. Algunos temas resaltantes:

- Logro: Interés absoluto por alcanzar metas.
- Influencia de expertos: La necesidad de alcanzar metas, en apoyo de sus experiencias de cada trabajador, logrando así objetivos.
- Extensión: compartir Experiencias necesidades, con grupos, personas y empresa.
- Control: Supervisión en las aptitudes, actitudes dentro de la organización
- Dependencia: Es importante guardar una relación adecuada entre el líder y el recurso humano, para así lograr objetivos.
- Afiliación: Se rige en el ambiente en armonía, con sus compañeros de trabajo, líder, proveedores y sociedad en general

Clima laboral y su impacto en la salud de los trabajadores:

Saldaña (2017, como se citó en Astudillo, 2019) es muy imprescindible e importante esta variable, ya que, si es positiva, genera un ambiente muy ameno, armonioso, alegre, entre el recurso humano y sus líderes, lo que se busca es que se logren objetivos, metas claras para el crecimiento de ambas partes. Si los trabajadores no se encuentran satisfechos o motivados, esta marchara de manera negativa, la idea es que el personal se sienta escuchado, donde sean libres de expresarse, y que la compañía reciba sus opiniones de ellos. Dentro de todo, involucrar la motivación, sea salarial, crecimiento profesional, siendo reconocido en sus acciones laborales.

Variables de la Satisfacción Laboral

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996, como se citó Cabrera, 2018) hace mención a que la satisfacción laboral implica un conjunto de actitudes en los colaboradores y resalta el compromiso de los empleados, puede considerarse que caracteriza el grado de satisfacción de las necesidades de los trabajadores y jefaturas de una Organización, las mismas que pueden detallar en necesidades y motivos.

Palma (2015, como se citó en Larios, 2020) refiere que es la responsabilidad del colaborador, de cómo se desempeña en su ambiente de trabajo, permitiendo un crecimiento personal y profesional. Involucra la estabilidad emocional del trabajador, por los beneficios que recibe, condiciones de trabajo, es decir entorno y seguridad laboral, permitiéndole brindar toda su capacidad de trabajo a la empresa, con lealtad y responsabilidad.

Sánchez, Berenguer, y González (2005, como citó Terrones, 2019) menciona que la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito, por la cual las empresas mantienen un ambiente estable y seguro para sus trabajadores, permitiéndoles destacarse ante otras empresas, siendo vistos como referentes en el crecimiento de sus trabajadores. Las empresas buscan innovación en la organización, que les permita crecimiento (cambios tecnológicos, sociales o económicos) que necesitan procesos organizacionales flexibles y adaptativos, y son muchas las organizaciones que han apostado por un proceso de cambio organizacional.

En los años 70 la Satisfacción laboral se evidencio ya que se relaciona fundamentalmente con cada una de las cambiantes de carácter de los trabajadores, basado

en ella tienen la posibilidad de explicarse varios puntos de trascendencia, el compromiso y la igualdad emocional creció, dando resultados al manejo en la organización.

Davis y Newstrom (2003, como se citó en Herrera, 2018) refiere como los colaboradores percibe su trabajo de forma positiva o negativa. Como la actitud general de los trabajadores, depende mucho el entorno laboral y estabilidad psicológica de los trabajadores. La satisfacción laboral es posiblemente la más común y más vieja forma de la felicidad en el sitio de trabajo, es una resultante emocional del trabajador, un estado emocional placentero o positivo resultante de la vivencia misma del trabajo, satisfaciendo ciertos requerimientos personales por medio de su trabajo, manifiesta que la satisfacción que pueden percibir los trabajadores es muy importante en una organización, mucho depende que la empresa brinde una estabilidad física, psicológica, con sus beneficios de acuerdo con leyes actuales, con sueldo justos. Refiere a numerosas investigaciones del tema, clasifica la satisfacción en tres grupos:

- **Factores personales:** involucra al número de trabajadores, edad, sexo, tiempo en el trabajo, estudios, experiencia del trabajador. Si el trabajador está en un ambiente estable, dará su rendimiento satisfactorio, si hay problemas en la empresa, es decir no cumplen con darle al trabajador su estabilidad física, emocional y cumplimiento en sus haberes, posiblemente aumente la preocupación y estrés en los trabajadores que afectaran el rendimiento productivo en la organización.
- **Factores inherentes al trabajo:** Involucra al entorno físico, las condiciones en que los trabajadores desarrollan sus actividades.
- **Factores controlados por la gerencia:** esto hace referencia a la seguridad en el trabajo, de los beneficios, condiciones laborales y ascensor justos que se puedan dar en la empresa.

Importancia de la Satisfacción Laboral

El objetivo es identificar, la mayor relevancia en la satisfacción en los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana. De acuerdo con lo investigado a lo mencionado, se mencionará 4 dimensiones importantes y relevantes.

La importancia de la motivación en el trabajo es una práctica cada vez más común en las empresas. Uno de los pilares más importantes son sus trabajadores. Si el trabajador no se siente bien emocionalmente, las empresas no siempre crecen en el negocio.

Castillo y Ruiz (2017, como se citó en Fabara, 2020) expresan que es un aspecto bastante importante que faculta que las jefaturas manifiesten su malestar en relación con las situaciones que puedan ocurrir en la organización. También refieren a las distintas jornadas laborales y rutinas, es necesario de más atención psicológica para los empleados, quienes se ven organizacionalmente influenciados en su comportamiento y socialmente vulnerables en ella, de igual manera, el actuar de las personas en la organización se basa en el ámbito laboral y en la percepción que poseen de sus trabajos.

La satisfacción de los trabajadores en una organización está directamente relacionada con la estabilidad emocional que sienten al trabajar en una empresa, el sentimiento de los trabajadores influye de manera directa en el desempeño de las funciones. Las jefaturas en las empresas transmiten su sentir con respecto a lo que puedan estar pasando la empresa, esta comunicación permite el crecimiento en la organización. Autor hace referencia a siguientes factores y/o dimensiones:

Riesgo y toma de decisiones; Si el trabajador se siente con un potencial adecuado, satisfecho en su organización, tiene la plena seguridad de asumir Responsabilidades, logrando así una excelente toma de decisiones.

Apoyo; El personal se siente respaldado y a la vez motivado, es por ello por lo que se siente identificado con la organización, brindando todos sus conocimientos necesarios, logrando metas.

Tolerancia al conflicto; El trabajador al sentirse cómodo, de buen ánimo en su compañía, es tolerante ante sucesos a presentarse en las actividades, o en el camino laboral.

Remuneraciones; Este factor es muy importante y muchas veces imprescindible para los trabajadores, ya que mejora su calidad de vida en lo personal y profesional.

Teorías de motivación

Pérez (1993, como se citó en Montes, 2018) refiere que la motivación interviene en el estado de ánimo en los trabajadores, permitiendo que las operaciones diarias se realicen bien, la proyección de las tareas asignadas a cada trabajador se cumpla y logren sus objetivos y metas. El autor hace referencia a que se puede clasificar en tres tipos de motivación, las mismas que juegan un papel fundamental en la empresa: motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente.

Motivación extrínseca, Tiene más que ver con el proceso del trabajo en sí mismo que con la recompensa lograda., estímulos que vienen de fuera del individuo.

Motivación intrínseca; Nace del interior del trabajador con el objeto de saciar anhelos, tales como, la autorrealización y el goce de un trabajo o labor. Con una buena planificación estratégica se sienten mucho más motivados y a gusto en su puesto de trabajo.

Motivación trascendente; Se basa en ayudar a otros, tener solidaridad con los demás, pasa por encima de nuestras propias necesidades. se fundamenta en contribuir con otros trabajadores, impulso que mueve a las personas.

Podemos entender que el autor refiere esta clase de motivación como antropológica, una disciplina del entendimiento dedicada a la generación de saberes sobre la cultura de los

otros, o la cultura a la que una o uno mismo pertenece. Indica que se divide en tres grandes grupos:

- La primera corriente; la base fundamental de todo proceso es la enseñanza y el aprendizaje, logrando un comportamiento adecuado, desencadenando el estímulo externo de trabajador.
- La segunda corriente; reconoce la conciencia humana, la motivación en los trabajadores involucra en la autorrealización, la misma que permite descubrir la felicidad a grado personal y de llevar una vida estable realizando las actividades que conducirán al alcance de la felicidad.
- La tercera corriente; sobre la motivación humana intenta compensar las debilidades de la anterior, resalta los beneficios de la autorrealización, la misma que implica un trabajo de autodescubrimiento a través del cual un individuo se encuentra sí mismo.

Teorías sobre la satisfacción

La satisfacción en el trabajo es actualmente uno de los temas más importantes en la Psicología del Trabajo y de las organizaciones. Existe interés por entender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Herzberg (1967, como se citó en Montes, 2018) refiere que existen factores que determinan la satisfacción laboral y otros factores muy distintos que determinan la insatisfacción laboral. Los trabajadores tienen necesidades físicas y psicológicas, una de ellas los factores higiénicos quienes producirán insatisfacción si su nivel es insuficiente, la otra es cuan motivado se sientan por el entorno físico y seguridad en su área de trabajo. Si ambas necesidades lo perciben bien, el trabajador estará satisfecho y tendrá mejor rendimiento en el trabajo. El autor resuelve que los trabajadores están satisfechos en su lugar de trabajo cuando están cubiertas todas sus necesidades. El tipo de liderazgo que

asumen las jefaturas, procedimientos adecuados, trabajo en equipo, seguridad en las actividades diarias que realizan, todo esto involucra en la motivación del trabajador.

Factores extrínsecos o higiénicos; permanecen involucrados los trabajadores, interviene ambiente y el desempeño en el trabajo, los mismos que están fuera de control. Esto a consecuencia de falta de beneficios por ley, incumplimiento de sus haberes, no contar con un líder referente en la jefatura, ambiente de trabajo, manuales de conducta, políticas y procedimientos inadecuados. Los factores higiénicos permanecen involucrados con el desinterés que muestran los trabajadores con sus empresas, si las organizaciones no muestran un cambio adecuado, que sean percibido por sus trabajadores, que les permita estar motivados, van a tener resultados negativos, por que tendrán un alto índice derotación, para resaltarlo hablamos de renuncias masivas. El autor destaca que los factores higiénicos fueron tomados en la motivación de las personas, el estar en un lugar desagradable, no motiva al trabajador, lo opuesto a esto es el incentivo, reconocimiento, para lograr que las personas rindan mejor en su jornada laboral. Por tanto, vemos que, en el ámbito laboral, las distintas necesidades de las personas requieren distintos tipos de incentivos. Los planes de compensación flexibles, las políticas de equilibrio entre la vida personal y laboral y la atención al bienestar de los trabajadores pueden garantizar en gran medida los factores de higiene.

Factores Motivacionales o factores intrínsecos; A diferencia de los factores de higiene los factores de motivación son intrínsecos, porque están directamente relacionados con la satisfacción de las personas con el puesto, la naturaleza o el tipo de trabajo en la empresa. Durante mucho tiempo, el propósito de generar oportunidades de trabajo es satisfacer las necesidades de eficiencia y económicas de la empresa, eliminando así cualquier posibilidad de que los trabajadores se sientan motivados por el crecimiento o desarrollo profesional, provocando así un sentimiento de indiferencia y desgano. Estos

factores implican mucho en el crecimiento profesional, donde los trabajadores demuestran su capacidad. La teoría de la motivación propuesta por Herzberg puede representar el mundo actual, la explicación más popular de la motivación laboral. El modelo de Herzberg refiere a que todas las teorías necesarias tienen el mismo fundamento, además, hasta ahora, se ha convertido en un incentivo para futuras investigaciones. Factores que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados; relacionados con la alta satisfacción laboral, refiere a remuneraciones justas, entorno de trabajo limpio y seguro, trabajo en equipo con los compañeros y jefes, desafíos y reconocimientos.

De Herzberg (1967, como se citó en Zelada ,2014) indica que los factores que llevan a niveles altos de satisfacción laboral son tres: retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo:

- Labor que plantee retos mentales; permite crecimiento, oportunidades para los trabajadores, donde puedan desarrollar sus habilidades y compromiso por la labor que realizan, es decir Trabajo con soltura, pero con responsabilidad.
- Recompensas equitativas; un sistema de pago equitativo, justo que cumplan las expectativas de los trabajadores. Un trabajador que percibe sus haberes justos, están muy motivados dando resultados positivos para el desarrollo operacional de la empresa.
- Condiciones apropiadas de trabajo; deben entenderse como cualquier entorno del trabajo que pueda tener un impacto negativo en la salud de los trabajadores, además de los aspectos ambientales y técnicos, también incluye aspectos organizativos y de gestión del trabajo. Todas las organizaciones que pretenden seguir creciendo en el mercado nacional e internacional, debe mantener buenas condiciones en la infraestructura, cumpliendo con los estándares de seguridad, cumplir con las normativas técnicas según corresponda a su establecimiento. Finalmente dando

resultados en la comodidad, seguridad y bienestar, logrando un ambiente de satisfacción general en sus trabajadores, las funciones jerárquicas en las empresas deben preocuparse en las actitudes de sus trabajadores, involucrarse más con ellos, esto les permitirá tener un acercamiento, logrando identificar problemas que puedan estar afectando en el rendimiento del trabajador. Este acercamiento les permite a las jefaturas no tener una alta incidencia de rotación de sus trabajadores por renuncias innecesarias. Importante que las empresas realicen reuniones de confianza, en las que van a poder identificar problemas que puedan darse por la propia operación, por falta de algún procedimiento o por que los trabajadores tienen problemas personales. Dependerá mucho de las organizaciones el crecimiento y expansión, debe realizar estrategias específicas, focalizadas de ser el caso.

Causas de la Satisfacción Laboral

Fuentes (2014). Se enfoca en que los individuos de una empresa no solo buscan el tema salarial, sino también el reconocimiento, valores, crecimiento profesional etc, así cada uno de ellos obtenga un mayor desenvolvimiento con su entorno, y mayor efectividad. Logrando así, por las dos partes tanto empresa como individuos, logren grandes resultados, y el ambiente laboral sea más ameno y exitoso. A veces logran ser muy peligrosas para una Organización, ya que los trabajadores son el pilar y punto central de toda compañía.

Consecuencias de la Satisfacción Laboral

Fuentes (2014) si no existe un adecuado ambiente laboral, en su área o compañía, puede traer muchas consecuencias, como desmotivación, ausencia, rotación, proactividad, etc., generando afecte la salud mental en los trabajadores. Esto hace que el personal no genere productividad poniendo en riesgo el objetivo de la empresa y hasta de

el mismo. Al ser negativo, esto muestra que en una organización no está marchando de una manera adecuada, ya que son los trabajadores el factor importante en una compañía.

Modelos de la Satisfacción Laboral

De acuerdo las investigaciones y conocimientos de los autores referidos en todoeste trabajo, podemos resaltar la importancia de la naturaleza del trabajo entorno determinante principal de la satisfacción del puesto.

Existen seis formas de satisfacción laboral:

- a) La satisfacción laboral progresiva. Los trabajadores al estar incentivados aumentan su nivel Productivo, con visiones excelentes hacia el futuro.
- b) La satisfacción laboral estabilizada. Personal no deja de lado sus metas.
- c) La satisfacción laboral resignada. El trabajador al estar desmotivado disminuye su nivel laboral
- d) La insatisfacción laboral constructiva. El trabajador se encuentra insatisfecho, a pesar de ello busca soluciones, para con
- e) La insatisfacción laboral fija. El personal sigue laborando como todos los días, pero sin idea de seguir creciendo.
- f) La pseudo-satisfacción laboral. El trabajador está pasando por un tema de incomprensión, siente incomodidad en algunos manejos, mas no deja de mantener sus ideas claras en seguir laborando.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

De acuerdo con las técnicas y métodos utilizados, se visualiza este trabajo de investigación con un enfoque cuantitativo.

Según Tapia (2019), los métodos cuantitativos utilizan la recolección de datos a partir de medidas numéricas y análisis estadístico para contrastar hipótesis, esta información permite medirlas sin manipulación y finalmente busca medir el grado de correlación entre estas dos variables.

3.2 Variables

VARIABLE		
CIIMA ORGANIZACIONAL	DIMENSIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Responsabilidad Individual - Individuos - Servicio y productos

Herrera (2018) menciona en su trabajo de investigación, que el Clima Organizacional Perjudica el sitio de trabajo, así como el clima perjudica las ocupaciones cotidianas, el ambiente de trabajo perjudica la conducta de los empleados.

VARIABLE		
SATISFACCION LABORAL	DIMENSIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Riesgos y toma de decisiones - Apoyo - Tolerancia al conflicto - Remuneraciones

3.2.1 Operacionalización de las variables.

Tabla: *Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CLIMA ORGANIZACIONAL	* Haynes (2007, como se citó en Herrera, 2018) conceptúa al Clima Organizacional como el ambiente, herramienta de trabajo, lugar en el que una persona prospera y cómo se siente en el lugar de trabajo. *Socorro Fonseca (2008, como se citó en Guzmán 2018) nos hace referencia a 4 Dimensiones.	Estructura	Compresión de los miembros de la organización	1,2
			Grado de gestión en un ambiente de trabajo seguro	3,4
		Responsabilidad individual	Confianza	5,6
			Comunicación	7,8
		Innovación	Herramientas que pueda brindar la empresa a sus colaboradores	9,10
			Capacitaciones, aprender y desarrollarse	11,12
		Servicios y productos	Fidelización del Cliente	13,14
			Beneficios que ofrece la empresa	15,16
SATISFACCION LABORAL	*Sánchez, Berenguer, y González (2005, como citó Terrones, 2019) menciona que la satisfacción ha sido considerada como el factor determinante del éxito, por la cual las empresas mantienen un ambiente estable y seguro para sus trabajadores.	Riesgo de toma de decisiones	Situaciones futuras que debe asumir la Gerencia	17,18
			Pueden llevar al éxito o al fracaso	19,20
		Apoyo	Bienestar Psicológico	21,22
			Motivación, respaldo y Reconocimiento	23,24
		Tolerancia al conflicto	Manejar la crisis	25,26
			Resguardando estabilidad	27,28
		Remuneraciones	Conformidad con los sueldos	29,30
			Experiencias económicas	31,32

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.

3.3.2 Hipótesis específicas.

1. Existe relación entre la estructura y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
2. Existe relación entre la responsabilidad individual y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
3. Existe relación entre la innovación y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.
4. Existe relación entre los servicios y productos y la Satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021.

3.4 Tipo de Investigación

Diseño Correlacional

Herrera (2018) refiere que el trabajo de investigación es de tipo correlacional, es un tipo de procedimiento que tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre las dos variables Clima organizacional y Satisfacción en los trabajadores.

3.5 Diseño de la Investigación

Diseño No experimental y Transversal

Serafín (2017) menciona que la presente investigación visualiza un diseño no experimental ya que la encuesta no fue manipulada de corte transversal (se realizó en el mismo tiempo).

La muestra de estudio estuvo conformada por 52 colaboradores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. El instrumento utilizado para recoger los datos de la variable: clima organizacional y la variable satisfacción laboral fue un cuestionario virtual. En base a los resultados se llegó a concluir que el clima organizacional presenta una relación directa y alta con la satisfacción laboral de los colaboradores de las tiendas Retail Lima Metropolitana, Perú 2021. Siendo el punto de correlación Rho de Spearman = 0, 863 que es una relación alta entre las variables. La relación indica que: en un adecuado clima organizacional, la satisfacción laboral será mayor el desarrollo.

3.6 Población y Muestra

Payano (2018) explica a la población como el “grupo de personas u objetos de los que se quiere obtener respuestas, sugiere que las poblaciones tienen que ser identificadas con total claridad por sus propiedades como son el contenido, tiempo y sitio. Donde hay una gran cantidad de población, se necesita realizar una formula, para así no afectar la validez de los resultados.

3.6.1 Población.

La población de la presente investigación constituye un total de 3,000 Colaboradores de Empresas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021

N = 400

3.6.2 Muestra.

Herrera (2018) desea obtener una muestra de la población accesible. Es decir, los empleados se seleccionan para realizar el cuestionario, porque están fácilmente disponibles. En tal sentido para la muestra está conformada por 52 empleados de Empresas Retal de Lima Metropolitana, Perú 2021

Cálculo del tamaño de muestra

La fórmula es:

$$n = \frac{N * Z^2 * S^2}{d^2(N-1) + Z^2 * S^2}$$

Donde:

N = es la población de empleados de una empresa

Z = es el valor de Z con un nivel de confianza de 95%.

S = es la DESVIACIÓN ESTANDAR poblacional mínima aceptada por el investigador

d = grado de precisión del resultado de los instrumentos de medición

n = muestra de empleados

Los datos que se disponen son:

N = 400

Z =

1,96

S = 1.3

d = ±

,33

Reemplazando datos, obtendremos:

$$n = \frac{400 * 1,96^2 * 1.3^2}{0,33^2 (400-1) + 1,96^2 * 1.3^2}$$

n = 52 empleados

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Detallamos una Ficha técnica para cada Instrumento de investigación:

Tabla 2: Ficha Técnica del Instrumento de Investigación N°1

Nombre del Instrumento: Cuestionario Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Autor (es): Elizabeth Rossi – Delia Sosa

Año: 2021

Tipo de Instrumento: Cuestionario

Encuesta: Anónima

Objetivo: Evaluar la variable Clima Organizacional en sus cuatros dimensiones:

Estructura - Responsabilidad individual - Innovación - Servicios y productos

Muestra: 52 trabajadores

Números de ítems: 16

Alternativas de respuesta: 5 alternativas

Aplicación: Encuesta informática o Recolección Directa

Tiempo estimado: 15 minutos

Indicaciones: El encuestado marcará el ítem de acuerdo con su elección.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

Tabla 3: *Edades de los Encuestados:*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	≤ 24	4	7,7	7,7	7,7
	25 - 30	12	23,1	33,1	30,8
	31 - 37	13	25,0	25,0	55,8
	38 - 43	9	17,3	17,3	73,1
	44+	14	26,9	26,9	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

Interpretación: Cuadro de edades

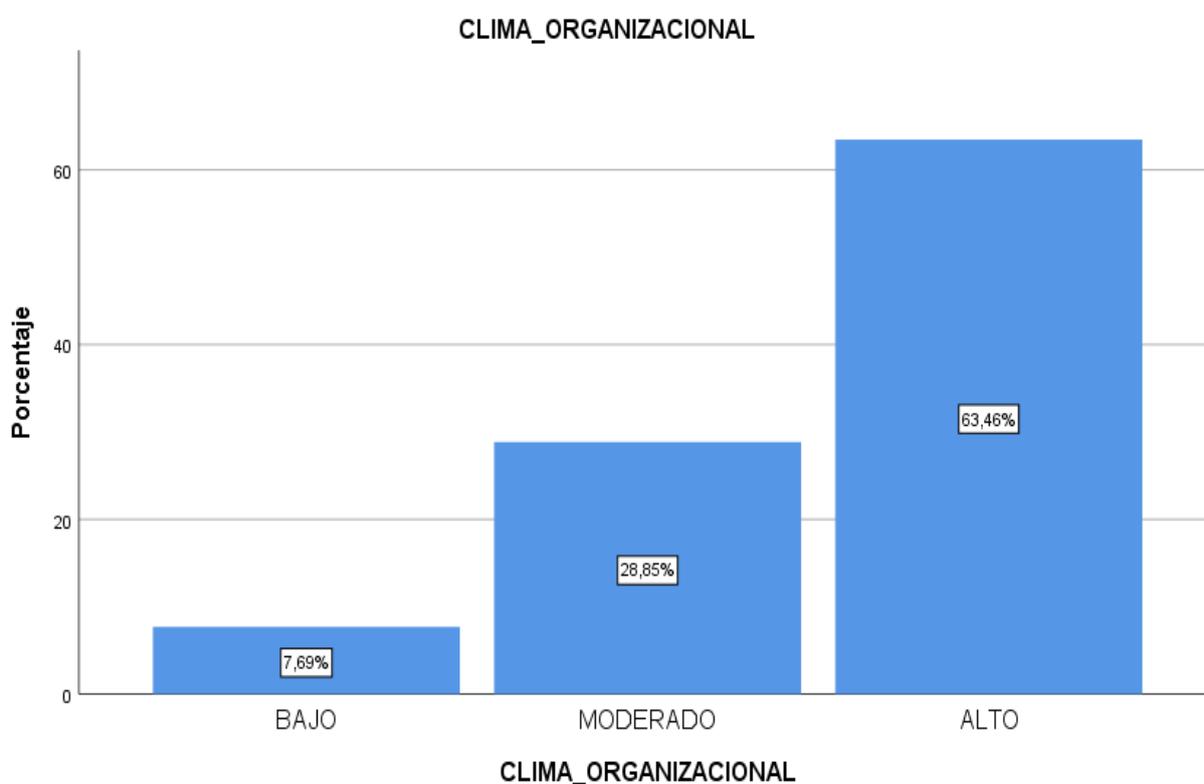
El 55,8% de las personas encuestadas, tienen hasta 37 años.

Tabla 4: *Estadísticas Descriptivas de las Variables*

Los baremos son tablas donde los valores de una variable de investigación se presentan en forma ordinal, es decir de diferentes niveles jerárquicos.

ESTADISTICAS DESCRIPTIVAS DE CLIMA_ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	7,7	7,7	7,7
	MODERADO	15	28,8	28,8	36,5
	ALTO	33	63,5	63,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

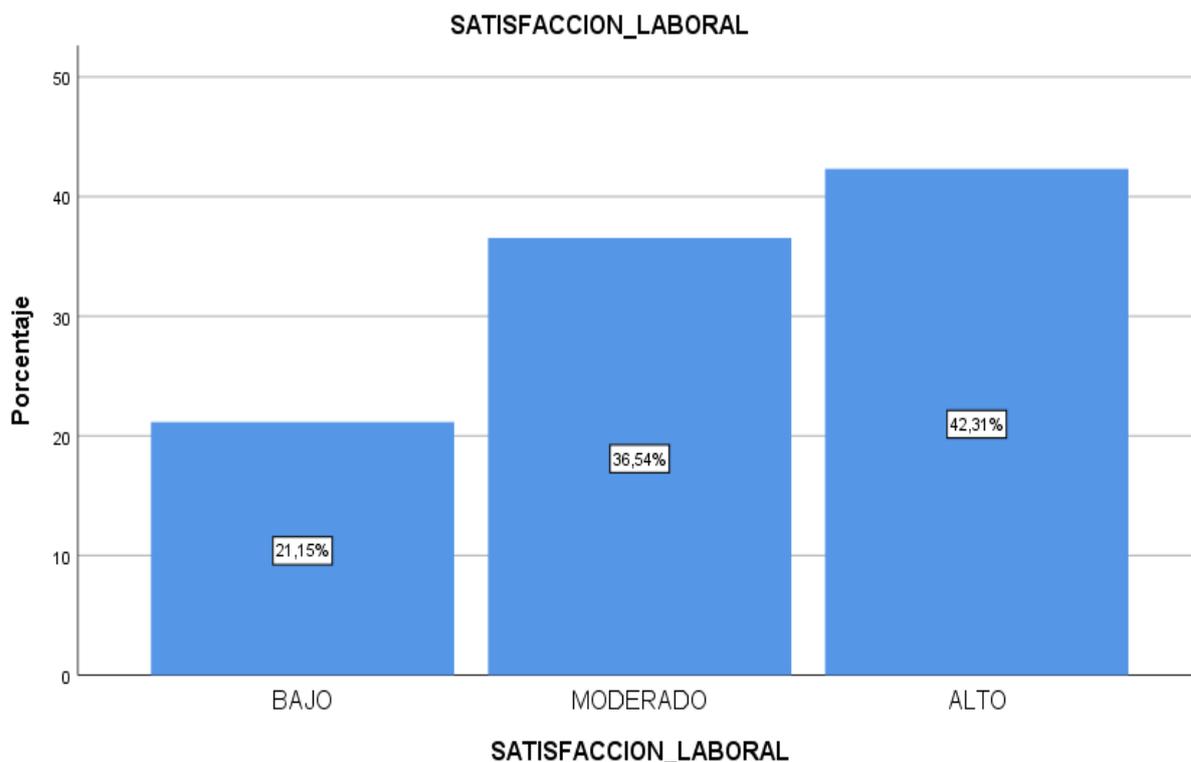


Interpretación:

Como se aprecia en el gráfico (BAREMO), el 63,46% indicaron que el clima organizacional es ALTO en la empresa, estas empresas cumplen con los beneficios para los trabajadores, los jefes tienen un buen liderazgo, son democráticos y por eso el Clima Organizacional es alto.

ESTADISTICAS DESCRIPTIVAS DE SATISFACCION_LABORAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	21,2	21,2	21,2
	MODERADO	19	36,5	36,5	57,7
	ALTO	22	42,3	42,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Interpretación:

Como podemos apreciar en el gráfico para la satisfacción laboral, el 42,31% indica que la satisfacción laboral para los trabajadores es alta, por ende, los trabajadores se sienten motivados, satisfechos, con los beneficios que le brinda la empresa, sus CTS, Vacaciones, seguridad física en las instalaciones, estabilidad emocional y beneficios de ley. Por eso mientras el clima sea alto los trabajadores tendrán alta la satisfacción laboral, ambas variables suben.

Tabla 5: Alfa de Cronbach para clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

Interpretación

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento clima organizacional, aplicado a 56 personas, es de 0,956 de fiabilidad mayor que 0,75 por lo que se concluye que el instrumento es bueno y confiable.

Tabla 6: Alfa de Cronbach para Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	15

Interpretación

El valor de Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción laboral, aplicado a 56 personas, es de 0,912 de fiabilidad mayor que 0,75 por lo que se concluye que el instrumento es confiable.

Tabla 7: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,153	52	,004	,894	52	,000
SATISFACCION LABORAL	,125	52	,041	,931	52	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Las variables son Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, se aplicó encuesta a 56 trabajadores, Clima Organizacional su significancia, 004 Satisfacción Laboral su significancia ,041. Ambas significancias ,004 y ,041 son menores que 0,05 entonces aceptamos la hipótesis alternativa y decimos que los datos de clima organizacional y satisfacción laboral no tienen Distribución Normal, y si no tiene distribución normal, aplicamos la correlación del Rho Spearman.

Tabla 8: Prueba de Correlación

			Correlaciones									
			ESTRUCTURA	RESPONSABILIDAD	INNOVACION	SERVICIOS Y	CLIMA	RIESGO Y	APOYO	TOLERANCIA	REMUNERACIONES	SATISFACCION
			A	INDIVIDUAL		PRODUCTOS	ORGANIZACIONAL	TOMA DE		AL		LABORAL
Rta de Spcamart												
ESTRUCTURA	Coefficiente de correlación		1,000	,799**	,672**	,571**	,872**	,663**	,710**	,600**	,546**	,705**
	Sig. (bilateral)			,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	Coefficiente de correlación		,799**	1,000	,665**	,646**	,891**	,724**	,781**	,648**	,536**	,757**
	Sig. (bilateral)		,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
INNOVACION	Coefficiente de correlación		,672**	,665**	1,000	,756**	,880**	,748**	,708**	,731**	,558**	,780**
	Sig. (bilateral)		,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
SERVICIOS Y PRODUCTOS	Coefficiente de correlación		,571**	,646**	,756**	1,000	,895**	,826**	,726**	,733**	,590**	,809**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación		,872**	,891**	,880**	,895**	1,000	,833**	,837**	,754**	,629**	,863**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
RIESGO Y TOMA DE DECISIONES	Coefficiente de correlación		,663**	,724**	,748**	,826**	,833**	1,000	,812**	,777**	,515**	,866**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
APOYO	Coefficiente de correlación		,710**	,781**	,708**	,726**	,837**	,812**	1,000	,710**	,539**	,876**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOLERANCIA AL CONFLICTO	Coefficiente de correlación		,600**	,648**	,731**	,733**	,754**	,777**	,710**	1,000	,576**	,857**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
REMUNERACIONES	Coefficiente de correlación		,546**	,536**	,558**	,590**	,629**	,515**	,539**	,576**	1,000	,801**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación		,705**	,757**	,780**	,809**	,863**	,866**	,876**	,857**	,801**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

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

Interpretación:

Se compara siempre la variable independiente versus la variable dependiente, así como sus dimensiones.

Estructura entre Satisfacción Laboral, podemos observar que existe correlación, siendo una significancia de 0,00 siendo menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa y decimos que existe correlación entre estructura y satisfacción laboral, siendo positiva ponderada, alta por encima de 0,705, existe una fuerte relación.

Responsabilidad Individual y Satisfacción Laboral existe correlación, siendo su significancia 0,00 que es menor que 0,01 por lo tanto existe relación entre la Responsabilidad individual y satisfacción Laboral, la satisfacción es de ,757.

Innovación y Satisfacción Laboral existe correlación, siendo su significancia 0,00 que es menor que 0,01 por lo tanto existe relación entre innovación y satisfacción Laboral, el público va a premiar a las empresas que innova en su tecnología, por eso la satisfacción es alta 0,780, a mayor innovación mayor satisfacción siendo Rho Sperman alto.

La relación entre **Servicios y Productos** y satisfacción laboral es de 0,809 por lo tanto es fuerte, hay correlación, siendo su significancia es 0,00 que es menor que 0,01 y decimos que existe correlación entre servicios y productos y satisfacción laboral, aceptamos la hipótesis alternativa

La relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral es alta, por lo tanto, si existe correlación, siendo una significancia de 0,00 siendo menor que 0,01 aceptamos la hipótesis alternativa. Su relación es fuerte, la relación entre clima organizacional y Satisfacción laboral es alto siendo de 0,863, Si el clima organizacional es alto es importante, entonces la satisfacción de los trabajadores también lo va a hacer o viceversa.

Tabla 9: Prueba de Regresión lineal

Variables entradas/eliminadas^a			
Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CLIMA ORGANIZACIONAL ^b	.	Introducir

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Tabla 10: Resumen de modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,856 ^a	,734	,728	5,43482

a. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional y satisfacción laboral el R cuadrado es ,734 indica que el Clima Organizacional es responsable del 73,4 % de la satisfacción laboral, teniendo una alta participación.

Tabla 11: Anova: Análisis de varianza entre las dos variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4066,577	1	4066,577	137,676	,000 ^b
	Residuo	1476,865	50	29,537		
	Total	5543,442	51			

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL
b. Predictores: (Constante), CLIMA ORGANIZACIONAL

Con la intención de implantar diferencias significativas entre los conjuntos es que se usó la investigación de Varianza ANOVA. El modelo ANOVA quiere averiguar el impacto que los diferentes niveles de aquel elemento poseen con relación a la media de la contestación y es usada una vez que la variable libre es cualitativa.

El resultado de significado de Anova es de ,000 es menor que 0 ,01 por lo tanto existe regresión entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Tabla 12: Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		95.0% intervalo de confianza para B		
		B	Dev. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	,716	5,587		,120	,899	-10,006	11,938
	CLIMA ORGANIZACIONAL	,932	,079	,856	11,734	,000	,772	1,091

a. Variable dependiente: SATISFACCION LABORAL

4.2 Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se determinó que existe relación entre ambas variables propuestas y estudiadas que clima organizacional y satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.863, asimismo y un nivel de error del 0,01. Es decir, a mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral. Para corroborar este hecho, se puede visualizar en el análisis descriptivo donde encontramos que de las 52 personas encuestadas, el 63.46% indicaron que la clima organizacional que realizan los jefes , es alto , debido a que cumplen con los beneficios para los trabajadores , los jefes tienen un buen liderazgo son democráticos por eso el clima es alto, Además, el 42.31 % de las personas encuestadas, indicaron que la satisfacción laboral es alto , por ende los trabajadores se sienten motivados satisfechos con los beneficios que le brinda la empresa , sus cts. , sus vacaciones, la seguridad física que le dan en las instalaciones .Por lo tanto mientras el clima sea alto los trabajadores tendrán alta la satisfacción , ambas variables suben . Se concluye que, si el clima organizacional de los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana es Eficiente, la satisfacción de los trabajadores, igualmente lo será. Por otro lado, el R cuadrado fue de 0,734. Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: se halló relación entre Estructura y satisfacción laboral con un Rho Spearman 0.705, entre Responsabilidad individual y satisfacción laboral, con un Rho Spearman 0.757, entre Innovación y satisfacción laboral, con un Rho Spearman 0.780 , entre servicios y productos y satisfacción laboral con un Rho Spearman 0.809 , siendo aceptada la hipótesis alternativa, donde la significancia es menor al nivel de error 0.01

Los siguientes autores también encontraron correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Gutiérrez (2018) cuyo objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de la clínica San Juan de Dios, para ello se llevó a cabo un diseño correlacional. Los resultados indican que existe, relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de San Juan de Dios con un Rho Spearman de 0.223 con un nivel de error de 0.01 eso indica que la relación de las 2 variables es débil entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Existe una relación significativa débil entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, se encontró que los ítems en que los encuestados estaban más satisfechos eran los relacionados con confort e identidad, mientras que los ítems en los que están insatisfechos eran los relacionados a remuneraciones e incentivos laborales.

Huarachi (2018) refirió como objetivo el presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Ilo II-I del departamento de Moquegua, para ello se llevó a cabo un diseño correlacional. Los resultados indican que existe, relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Ilo II-I del departamento de Moquegua con un Rho Spearman de 0,659 con un nivel de error de 0.01 eso indica que la relación de las 2 variables es alta entre clima organizacional y satisfacción laboral.

señala que el clima organizacional es favorable ya que los jefes reconocen a sus trabajadores por sus logros, satisfacción con la relación con sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, satisfacción con la participación en las decisiones, satisfacción con su trabajo y satisfacción con el reconocimiento.

Serafín (2017) obtuvo como objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda., 2017, para ello se llevó a cabo un diseño correlacional. Los resultados indican que existe, relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda., 2017 con un Rho Spearman de 0,556 con un nivel de error de 0.01 eso indica que la relación de las 2 variables es moderada entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Lo que indica que la relación es directa, en tal sentido se afirma que: a mayor problema de los comportamientos, mayor es el desarrollo de la satisfacción laboral. Indica que el plan de mejora organizacional a partir de la consideración del trabajador como eje de la organización promueve la totalidad de las estructuras de dirección y la propia gestión es saludable toda vez que la remoción de los ideales y las prácticas nuevas en el interior de la organización permiten siempre mejorar la imagen de la organización.

Casachagua (2013) indicó como objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Área de producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda., para ello se llevó a cabo un diseño correlacional. Los resultados indican que existe, relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Área de producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda., con un Rho Spearman de 0.502 con un nivel de error de 0.01 eso indica que la relación de las 2 variables es débil entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Por lo que después de lo comprobado en los resultados, se estableció que el clima es positivo y que la satisfacción es favorable, entre los factores crecimiento como trabajador y Retribución, se aprecia que los líderes motivan y consideran el trabajo de sus trabajadores, brindándoles las herramientas necesarias.

Conclusiones

1. En la hipótesis general se determinó que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación del Rho Spermán fue de 0.863; lo cual indica una correlación alta entre ambas variables.
2. En la primera hipótesis específica se determinó que existe relación entre Estructura y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. Siendo positiva, alta por encima de 0,705, decimos que existe una fuerte relación.
3. En la segunda hipótesis específica se determinó que existe relación entre Responsabilidad individual y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. La satisfacción es de ,757 alta y positiva.
4. En la tercera hipótesis específica se determinó que existe relación entre Innovación y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. Por eso la satisfacción es alta 0,780, a mayor innovación mayor satisfacción siendo Rho Spermán alto.
5. En la cuarta hipótesis específica se determinó que existe relación entre Servicios y productos y satisfacción laboral en los trabajadores de tiendas Retail de Lima Metropolitana, Perú 2021. Por lo tanto, la satisfacción es fuerte es de 0,809 alta.

Recomendaciones

1. Es importante mejorar las relaciones entre jefaturas y trabajadores a través de la práctica de un estilo de liderazgo participativo y que permita en el tiempo una mejor participación en aspectos de decisión y al mismo tiempo afianzar las relaciones interpersonales en los trabajadores del sector Retail.
2. El Clima Organizacional en el sector Retail debe ser evaluado, con la finalidad de tener a los trabajadores motivados, incentivarlos a través de actividades periódicas que permitan mejoras en las empresas y crecimiento profesional en los trabajadores.
3. Es necesario intervenir en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del sector Retail, a través del reconocimiento de sus logros, tanto profesionales como personales. Para ello se recomienda establecer y ejecutar de manera coherente e imparcial un plan de motivación e incentivos con la finalidad de mejorar su satisfacción respecto al trabajo. También es importante brindar mejores condiciones de trabajo que ayude a incrementar su satisfacción laboral.
4. Es importante mejorar las condiciones de las instalaciones de las empresas, brindando seguridad y estabilidad a los empleados del sector Retail.

Referencias Bibliográficas

- Adan Terrones, O. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción del Cliente en la Corporación agrícola el campesino E.I.R.L, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4277/TESIS_ADAN_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Astudillo Iglesias, N. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal que labora en la unidad Renal Pasal Patiño salvador, 2019* [Tesis maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Cabrera Salas, A. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Colaboradores de una Institución Pública Peruana, 2018* [Tesis pregrado de Bachiller, Universidad ESAN]. Recuperado de <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón de los Rios, H. (2015). *Clima Organizacional y la Satisfacción en los docentes de la facultad de Ingeniería y Pesquera 2012* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Faustino Sanchez Carrión]. Recuperado de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/526/TD%201500%20C1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos Truyenque, G. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11800/Campos_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Casachagua Rosas, T. (2013). *Factores del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del área de producción de la Cooperativa Industrial Manufacturas del Centro Ltda. 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro de Perú]. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3818/Casachagua%20Rosas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cárdenas Sánchez, D. & Vega Huaccha, M. (2019). *Relación de los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15060/C%c3%a1rdenas%20S%c3%a1nchez%20Diana%20Elizabeth%20-%20Vega%20Huaccha%20Mardeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez Cisneros, J (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Pesquera Vlacar S.A.C, 2018* [Tesis de grado, Universidad San Pedro]. Recuperado de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12228/Tesis_61529.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuquipoma Alcántara, O. & Mendo Solorzano, L. (2018). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad privada Antonio Guillermo]. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fabara Núñez, G. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos, 2018* [Tesis de maestría, Universidad técnica de Ambato]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31328/1/03%20ADP.pdf>

- Gutierrez Arana, G & Payano Peralta, C. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica san juan de dios, Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad privada Norbert Wiener]. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guzman Rojo, A. (2018). *El Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en una Empresa de Carga Internacional en el contexto global, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera Macedo, M. (2018). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de Chaqchao en Arequipa, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8606/1/2018_Herrera-Macedo.pdf
- Larios Rodríguez, S. (2020). *Clima Laboral y su relación con la Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán - Chiclayo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad señor de Sipán]. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/288311952.pdf>
- Montes Salcedo, M. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018* [Tesis maestría, Universidad Peruana Unión]. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/110/Marleny_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Orosco Roque, S. (2019). *Satisfacción Laboral de los Trabajadores eventuales del área de eventos en Hotel 5 estrellas, Miraflores, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres]. Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5165/OROSCO_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serafín Guerrero, 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 maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tapias Olarte, X. (2019). *Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del socorro, 2018-2019* [Tesis de maestría, Universidad Libre Seccional Barranquilla]. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17687/1098706206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vilches Rubio, N. (2019). *Relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas, 2019* [Tesis de maestría, Universidad externada de Colombia]. Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia

APENDICES

Apéndice A:

Matriz de consistencia: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de trabajadores de Empresas Retail de Lima Metropolitana

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera se relaciona el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Retail de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Existe relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de las Empresas de Retail de Lima Metropolitana.	Variable 1 CLIMA ORGANIZACIONAL	* Estructura * Responsabilidad Individual * Individuos * Servicio y productos	Enfoque de la Investigación: Cuantitativo	52 trabajadores de Empresa Retail de Lima Metropolitana
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿De qué manera se relaciona la estructura y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la estructura y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Existe relación entre la estructura y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Variable 2 SATISFACCION LABORAL	Riesgos y toma de decisiones Apoyo Tolerancia al conflicto Remuneraciones	Tipo de Investigación: Correlacional	
¿De qué manera se relaciona la responsabilidad individual y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la responsabilidad individual y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Existe relación entre la responsabilidad individual y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.				
¿De qué manera se relaciona la innovación y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre la innovación y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Existe relación entre la innovación y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.				
¿De qué manera se relaciona los servicios, productos y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana?	Determinar la relación entre los servicios, productos y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.	Existe relación entre los servicios y productos y la Satisfacción laboral de los trabajadores de una Empresa de Retail de Lima Metropolitana.				
					Diseño de Investigación: No experimental y transversal	

Apéndice B: Cuestionario de la variable Clima Organizacional



APENDICE 1 CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Ruiz y Aguirre (2020)

GENERO : F M

EDAD : 25 a 45 años

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

ESCALA VALORATIVA:

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN:

N°	CLIMAA ORGANIZACIONAL	RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
DIMENSION 01 ESTRUCTURA						
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?					
2	¿La empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?					
3	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus labores?					
4	¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?					
DIMENSION 02 RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL						
5	¿Existe suficientes canales de comunicación?					
6	¿Los jefes escuchan los planeamientos hacen los empleados?					
7	¿Cuánta confianza y apoyo recibe usted de su gerente?					
8	¿El gerente trata de ayudarles en sus problemas?					
DIMENSION 03 INNOVACION						
9	¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?					
10	¿Mis compañeros de trabajo tomas iniciativas para la solución de los problemas?					
11	¿Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse?					
12	¿Los jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi empresa?					
DIMENSION 04 SERVICIOS Y PRODUCTOS						
13	¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?					
14	¿Se estimula a los trabajadores para rendir al máximo?					
15	¿Se trata bien a los Clientes que vienen por los servicios?					
16	¿Se da buena información al Clientes que viene atenderse en las tiendas por Departamento?					

Apéndice C: Cuestionario de la variable Satisfacción Laboral



APENDICE 2 CUESTIONARIO DE LA SATISFACCION LABORAL Ruiz y Aguirre (2020)

GENERO : F M

EDAD : 25 a 45 años

INSTRUCCIONES:

Lea las siguientes preguntas y conteste con sinceridad, elija una sola opción marcando con un aspa (X) en el cuadro que contenga la respuesta elegida.

ESCALA VALORATIVA:

Para responder a cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

EJECUCIÓN:

N°	SATISFACCION LABORAL	RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	Neutral	Casi siempre	Siempre
DIMENSION 01 RIESGO Y TOMA DE DECISIONES						
1	¿Los trabajadores cooperan entre si, para mejorar el rendimiento laboral en las empresas de Retail?					
2	¿Existe colaboración entre el personal de las áreas y las oficinas centrales?					
3	¿Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo?					
4	¿Los empleados que trabajan en mi área se ayudan los unos a otros?					
DIMENSION 02 APOYO						
5	¿Los jefes promueven las capacitaciones que se necesitan para el personal?					
6	¿Los jefes expresan reconocimientos por los logros alcanzados?					
7	¿Los jefes se interesa por el éxito de sus empleados?					
8	¿Las tareas que realizo es percibido como algo de mucha importancia?					
DIMENSION 03 TOLERANCIA AL CONFLICTO						
9	¿Cada empleado asegura sus niveles de logros de trabajo?					
10	¿La empresa promueve el desarrollo de los empleados?					
11	¿Mi empresa de trabajo me ofrece las oportunidades de hacer lo mejor que se hacer?					
12	¿Existe comodidades para un buen desempeño en las labores diarias?					
DIMENSION 04 REMUNERACIONES						
13	¿Está usted conforme con el sueldo percibido?					
14	¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?					
15	¿Las remuneraciones están de acuerdo con el desempeño y los logros?					
16	¿Mi trabajo me permite cubrir mis experiencias económicas?					

MUCHAS GRACIAS.

Apéndice D: Base de datos de la variable Clima Organizacional

EDAD	N° ENTREVISTADOS	CLIMA ORGANIZACIONAL																DIMENSIONES				CLIMA ORGANIZACIONAL
		PREGUNTAS																N° 01 ESTRUCTURA	N° 02 RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL	N° 03 INNOVACION	N° 04 SERVICIOS Y PRODUCTOS	
		P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15	P-16					
42	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64	
39	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	15	14	16	14	59	
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
28	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	20	19	20	18	77	
24	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	5	19	15	15	17	66	
31	6	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	5	3	5	18	15	15	17	65	
33	7	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	17	14	12	14	57	
29	8	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	18	19	18	18	73	
26	9	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	16	18	16	15	65	
49	10	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	10	11	9	14	44	
44	11	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	17	17	15	14	63	
28	12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
37	13	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	18	18	18	19	73	
48	14	1	4	5	5	5	3	1	1	3	5	5	5	5	5	5	15	10	18	20	63	
25	15	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	19	20	15	16	70	
19	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
44	17	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	18	19	18	19	74	
35	18	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	19	17	15	16	67	
43	19	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	17	17	20	14	68	
49	20	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	10	13	8	10	41	
27	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
32	22	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	19	19	18	19	75	
23	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
26	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
24	25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	19	20	18	20	77	
32	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	20	20	20	18	78	
45	27	5	5	5	3	5	4	1	2	2	1	4	4	5	2	5	18	12	11	17	58	
48	28	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	19	18	18	17	72	
47	29	4	5	4	4	5	2	2	2	4	2	4	3	5	2	5	17	11	13	17	58	
38	30	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	16	16	16	65	
49	31	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	17	19	20	20	76	
36	32	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	19	16	20	20	75	
42	33	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	19	19	19	20	77	
48	34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	13	12	13	14	52	
30	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
32	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
37	37	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	18	18	19	19	74	
31	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
29	39	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	19	18	16	16	69	
33	40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	20	19	19	20	78	
28	41	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	20	17	19	18	74	
34	42	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	18	17	19	17	71	
40	43	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	14	12	12	15	53	
42	44	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	15	13	16	18	62	
44	45	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	15	13	15	15	58	
30	46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	20	20	16	19	75	
43	47	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	16	17	17	17	67	
32	48	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	20	19	16	18	73	
39	49	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	18	17	20	20	75	
36	50	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	20	16	20	19	75	
34	51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80	
43	52	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	19	18	19	19	75	

Apéndice E: Base de datos de la variable Satisfacción Laboral

EDAD	N° ENTREVISTADOS	SATISFACCION LABORAL															DIMENSIONES				SATISFACCION LABORAL	
		PREGUNTAS															N° 01 RIESGO Y TOMA DE DECISIONES	N° 02 APOYO	N° 03 TOLERANCIA AL CONFLICTO	N° 04 REMUNERACION ES		
		P-1	P-2	P-3	P-4	P-5	P-6	P-7	P-8	P-9	P-10	P-11	P-12	P-13	P-14	P-15						P-16
42	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	16	16	16	12	60
39	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	15	16	15	13	59
26	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	20	20	20	17	77
28	4	5	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	20	16	16	14	66
24	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	15	14	15	14	58
31	6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	12	12	17	15	56
33	7	2	3	2	4	3	3	5	3	4	3	2	3	1	5	3	3	11	14	12	12	49
29	8	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	17	19	18	16	70
26	9	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	11	13	15	12	51
49	10	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	13	13	16	13	55
44	11	4	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	14	17	17	13	61
28	12	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	19	20	19	20	78
37	13	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	18	17	17	16	68
48	14	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	20	16	20	14	70
25	15	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	19	17	20	20	76
19	16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	20	20	20	13	73
44	17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	19	19	19	16	73
35	18	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	16	18	16	14	64
43	19	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	16	16	19	14	65
49	20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	13	12	11	8	44
27	21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80
32	22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	20	20	20	18	78
23	23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	20	20	20	18	78
26	24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	20	20	20	17	77	
24	25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	20	20	19	12	71
32	26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	3	2	20	20	20	9	69
45	27	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	5	4	2	2	2	4	14	8	17	10	49
48	28	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	2	3	3	3	18	17	19	11	65
47	29	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	5	5	2	2	2	2	16	10	18	8	52
38	30	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	1	2	14	13	12	5	44
49	31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	20	20	20	13	73
36	32	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	19	18	20	16	73
42	33	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	17	16	16	69
48	34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	12	12	12	11	47
30	35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	20	20	20	20	80
32	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	20	20	20	16	76
37	37	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	20	20	16	15	71
31	38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	20	20	20	16	76
29	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	16	64
33	40	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	19	20	20	17	76
28	41	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	17	17	16	12	62
34	42	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	17	14	19	20	70
40	43	5	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	13	9	12	10	44
42	44	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	14	14	15	15	58
44	45	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	14	13	14	12	53
30	46	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	16	14	17	15	62
43	47	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	2	4	2	17	18	17	13	65
32	48	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	17	20	16	14	67
39	49	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	17	16	18	18	69
36	50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	19	20	19	20	78
34	51	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	18	20	20	19	77
43	52	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	17	20	18	14	69

Apéndice F: Estadística total elemento – Variable Clima Organizacional

Resumen de procesamientos de datos

		N	%
Casos	Válido	10	18,5
	Excluido ^a	44	81,5
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56,5000	89,167	,880	,951
P2	56,6000	88,044	,823	,952
P3	56,6000	88,489	,581	,958
P4	56,6000	86,711	,776	,952
P5	56,6000	84,933	,890	,950
P6	56,9000	90,544	,695	,954
P7	56,8000	89,733	,675	,955
P8	56,8000	86,844	,746	,953
P9	57,0000	83,778	,846	,951
P10	56,9000	85,211	,920	,949
P11	56,7000	87,789	,905	,950
P13	56,9000	85,211	,920	,949
P14	56,6000	88,044	,823	,952
P15	57,2000	93,289	,420	,960
P16	56,5000	94,056	,484	,958

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
60,8000	100,844	10,04213	15

Apéndice G: Estadística total elemento – Variable Satisfacción Laboral

Resumen de procesamientos de datos

		N	%
Casos	Válido	10	18,5
	Excluido ^a	44	81,5
	Total	54	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	52,9000	56,544	,821	,899
P2	52,7000	61,344	,629	,906
P3	53,1000	54,544	,843	,897
P4	52,7000	57,344	,719	,903
P5	52,8000	57,733	,901	,897
P6	52,8000	57,733	,901	,897
P7	52,8000	63,511	,328	,917
P8	52,7000	61,344	,629	,906
P9	52,6000	62,489	,590	,908
P10	52,6000	62,711	,568	,908
P11	52,7000	60,678	,565	,908
P13	52,5000	62,944	,484	,911
P14	53,4000	60,711	,531	,910
P15	53,0000	69,778	-,095	,926
P16	53,1000	59,878	,802	,901

Estadísticas de escala

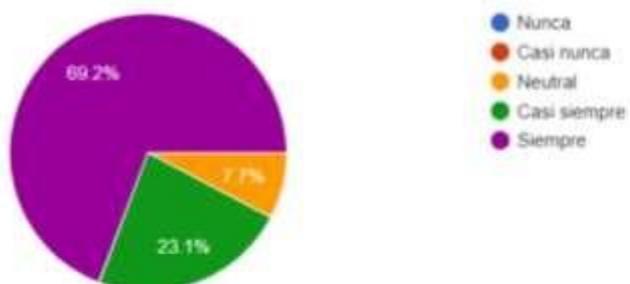
Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
56,6000	69,156	8,31598	15

Apéndice H: Cuadro Estadísticos, resultado de las encuestas para Clima Organizacional y Satisfacción Laboral



¿La Empresa se preocupa de que las condiciones de trabajo sean seguras?

52 respuestas



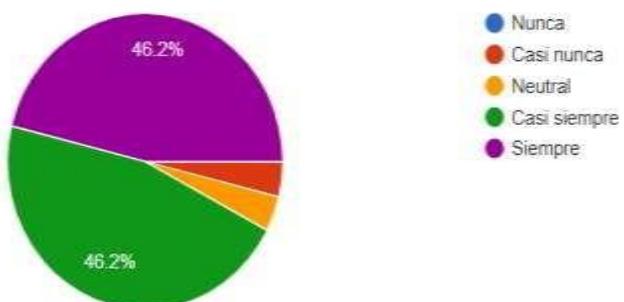
¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus labores?

52 respuestas



¿La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores?

52 respuestas



DIMENSION 02 RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

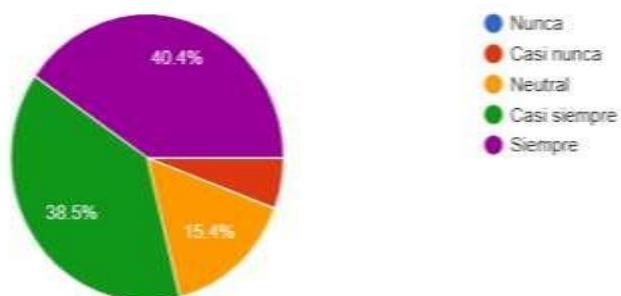
¿Existe suficientes canales de comunicación?

52 respuestas



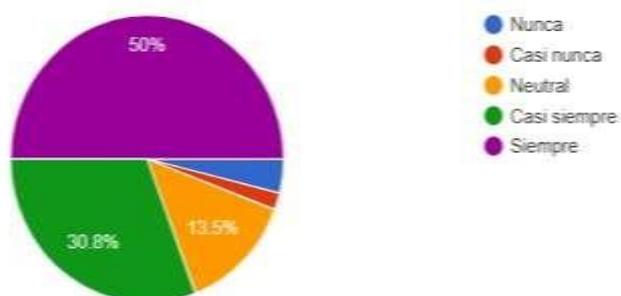
¿Los jefes escuchan los planeamientos hacen los empleados?

52 respuestas



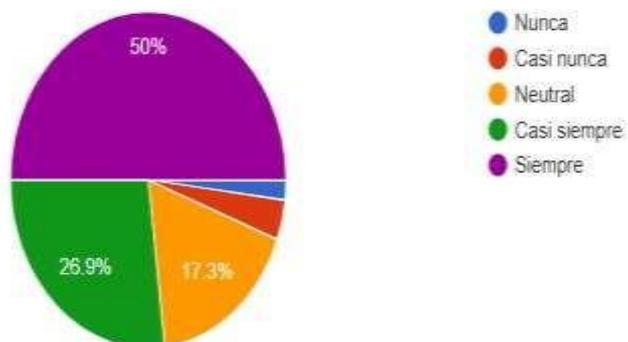
¿Cuánta confianza y apoyo recibe usted de su gerente?

52 respuestas



¿El gerente trata de ayudarles en sus problemas?

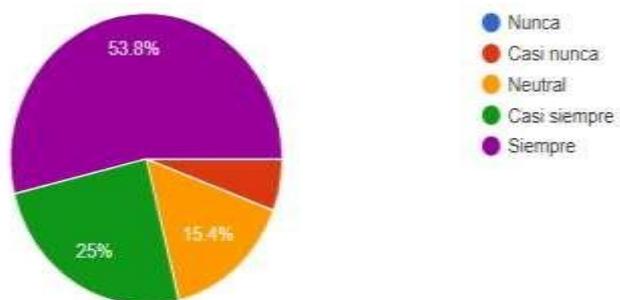
52 respuestas



DIMENSION 03 INNOVACION

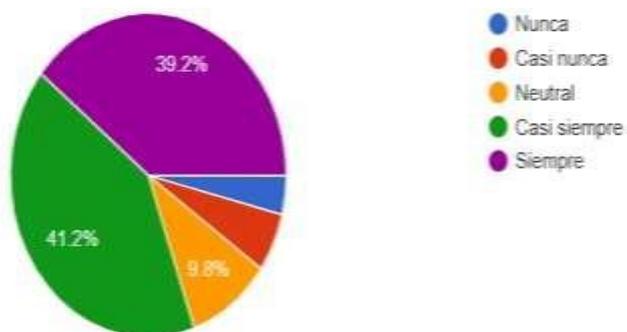
¿Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras?

52 respuestas



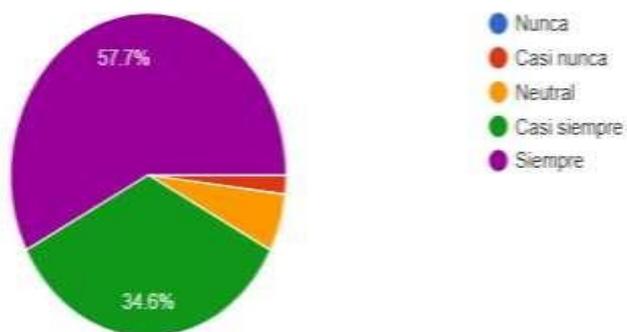
¿Mis compañeros de trabajo tomas iniciativas para la solución de los problemas?

51 respuestas



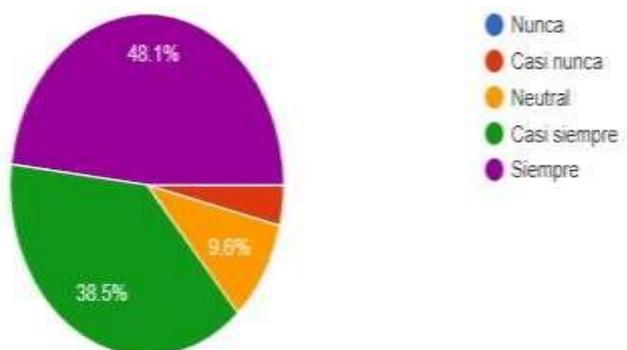
¿Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse?

52 respuestas



¿Los jefes contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi empresa?

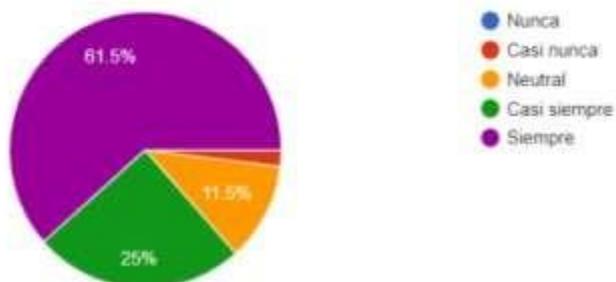
52 respuestas



DIMENSION 04 SERVICIOS Y PRODUCTOS

¿Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal?

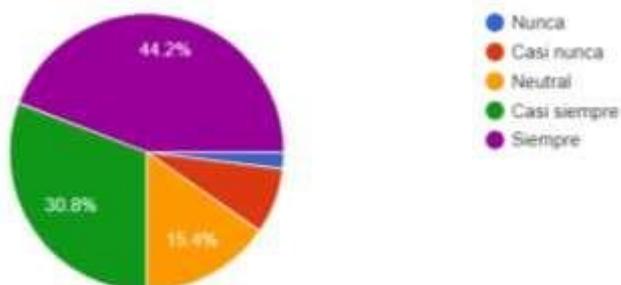
52 respuestas



Preguntas Respuestas 52

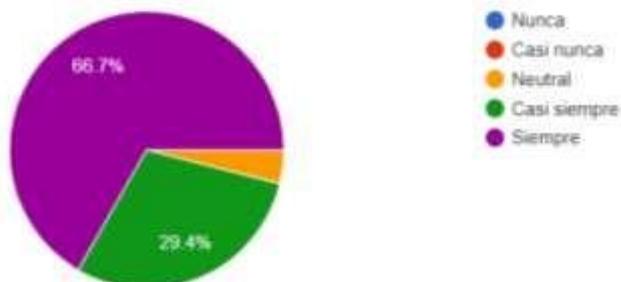
¿Se estimula a los trabajadores para rendir al máximo?

52 respuestas



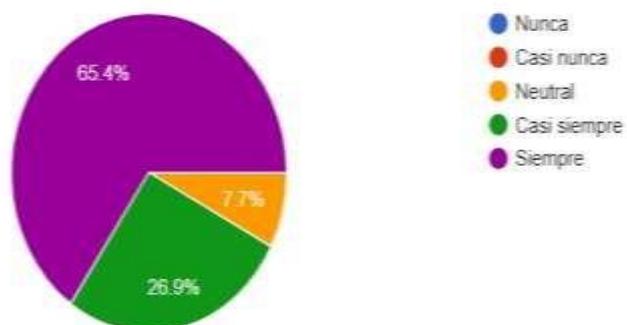
¿Se trata bien a los Clientes que vienen por los servicios?

51 respuestas



¿Se da buena información al Clientes que viene atenderse en las tiendas por departamento?

52 respuestas

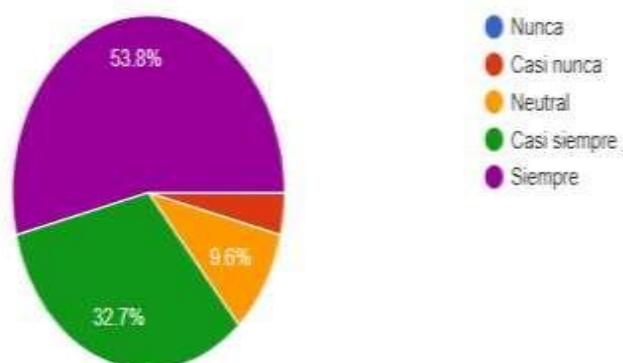


SATISFACCION LABORAL

DIMENSION 01 RIESGO Y TOMA DE DECISIONES

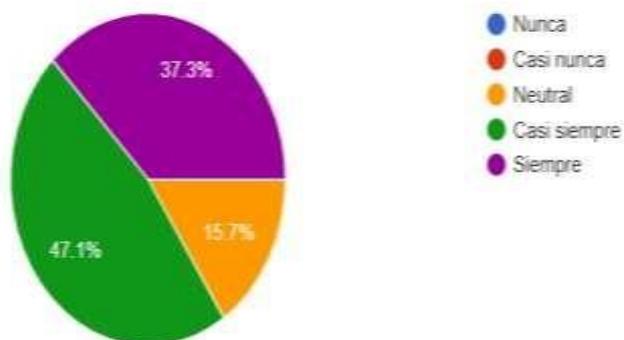
¿Los trabajadores cooperan entre si para mejorar el rendimiento laboral en las empresas de Retail?

52 respuestas



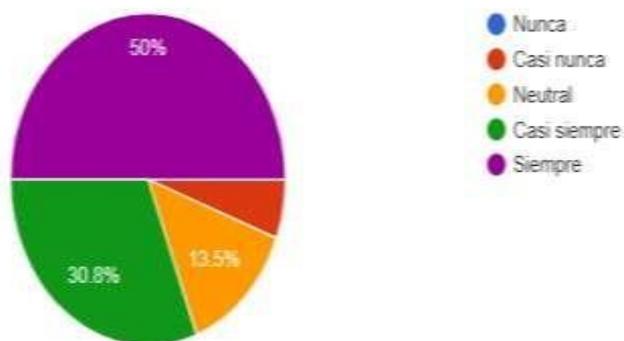
¿Existe colaboración entre el personal de las áreas y las oficinas centrales?

51 respuestas



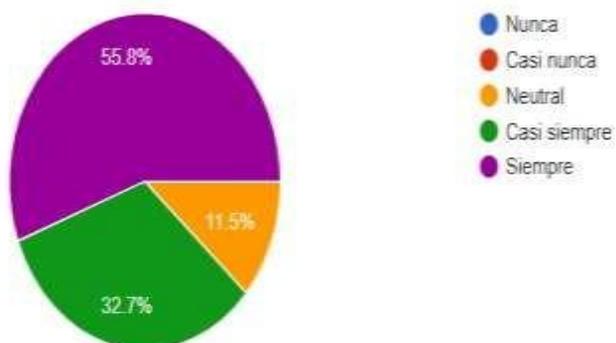
¿Recibe retroalimentación clara por parte de sus jefes acerca del trabajo?

52 respuestas



¿Los empleados que trabajan en mi área se ayudan los unos a otros?

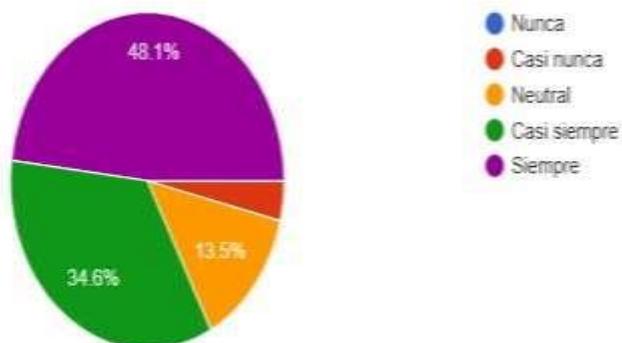
52 respuestas



DIMENSION 02 APOYO

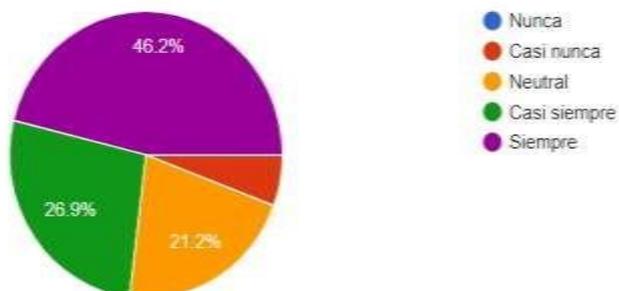
¿Los jefes promueven las capacitaciones que se necesitan para el personal?

52 respuestas



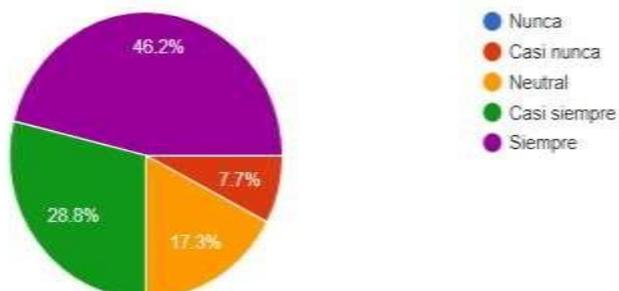
¿Los jefes expresan reconocimientos por los logros alcanzados?

52 respuestas



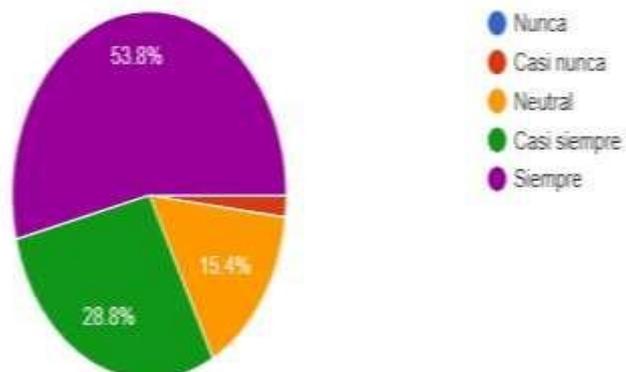
¿Los jefes se interesan por el éxito de sus empleados?

52 respuestas



¿Las tareas que realizo es percibido como algo de mucha importancia?

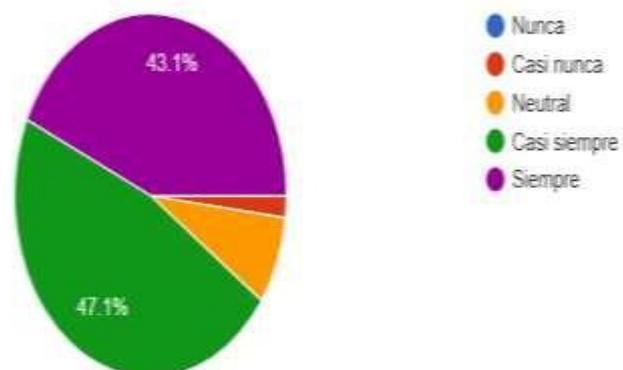
52 respuestas



DIMENSION 03 TOLERANCIA AL CONFLICTO

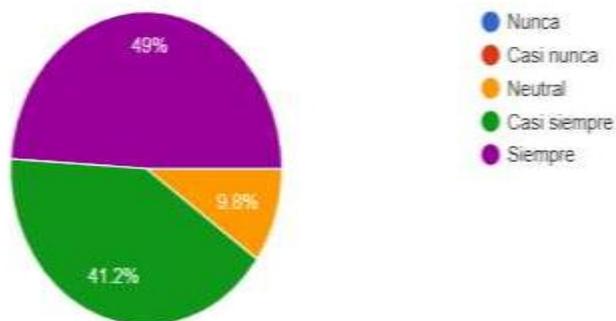
¿Cada empleado asegura sus niveles de logros de trabajo?

51 respuestas



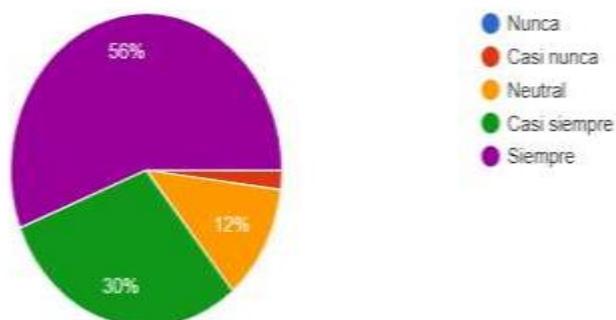
¿La empresa promueve el desarrollo de los empleados?

51 respuestas



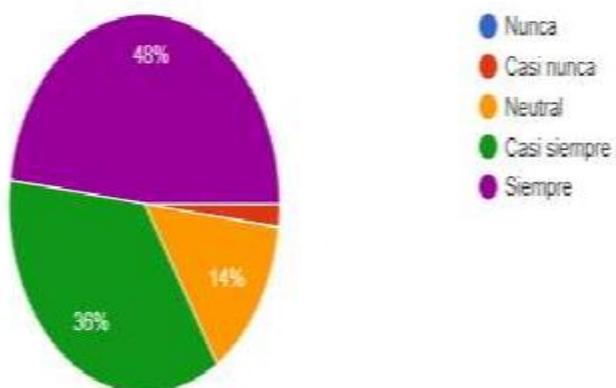
¿Mi empresa de trabajo me ofrece las oportunidades de hacer lo mejor que se hacer?

50 respuestas



¿Existe comodidades para un buen desempeño en las labores diarias?

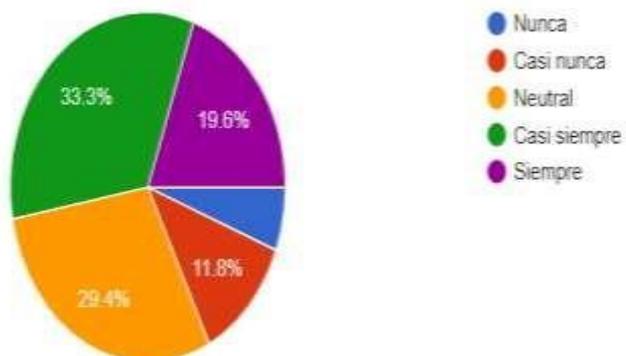
50 respuestas



DIMENSION 04 REMUNERACIONES

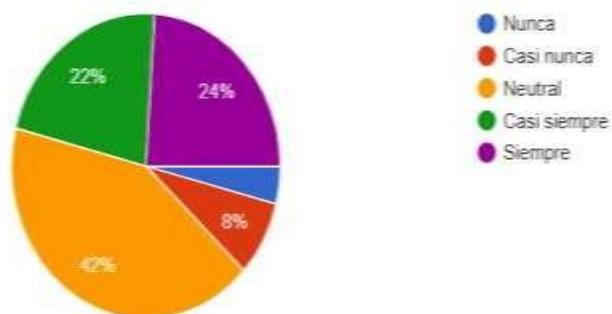
¿Está usted conforme con el sueldo percibido?

51 respuestas



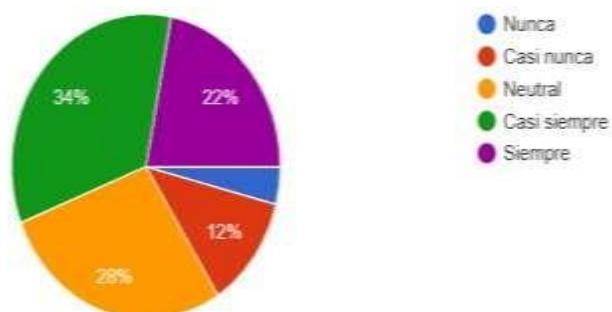
¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

50 respuestas



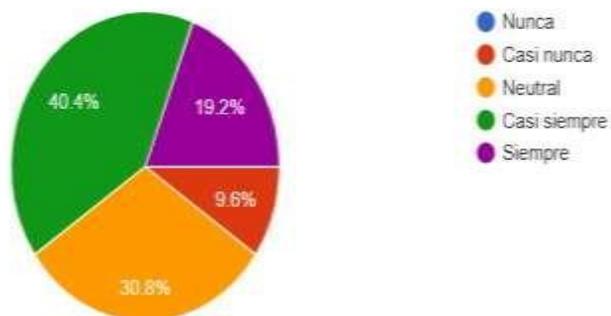
¿Las remuneraciones están de acuerdo con el desempeño y los logros?

50 respuestas



¿Mi trabajo me permite cubrir mis experiencias económicas?

52 respuestas



Apéndice I: Informe TURNITIN - SIMILITUD

Resultado Similitud - TURNITIN

TESIS FINAL ELIZABETH ROSSI-DELIA SOSA			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
7 %	7 %	1 %	4 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		2 %
2	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante		2 %
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet		1 %
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante		1 %
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet		1 %
6	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet		1 %
Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		