# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

# CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, PUCALLPA 2022

Tesis para optar el Título Profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Gilma Maria, CARLOS TANCHIVA

Kenia Cristal, MOYA BARDALES

Pucallpa, Perú

2023

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS**

**"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las 12.00 horas del día jueves 14 de diciembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Manuel Rocha Gonzales (Presidente), Dra. Leydi Perez Guimaraez (Miembro), y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, PUCALLPA 2022"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Gilma Maria Carlos Tanchiva y Kenia Cristal Moya Bardales, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por unanimidad

Siendo las 1.00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Manuel Rocha Gonzales
Presidente

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

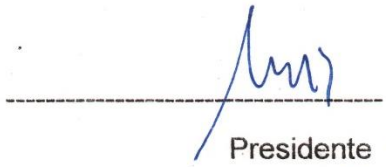
Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

## APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

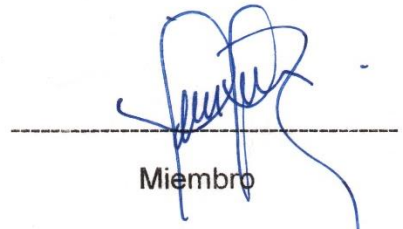
La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Manuel Rocha Gonzales



Presidente

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



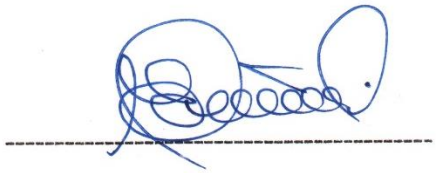
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz



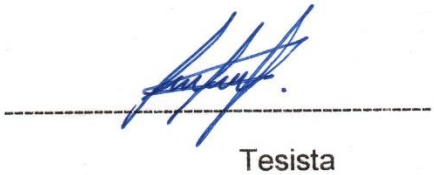
Miembro

Dra. Elizabeth Norma Calixto Arias



Asesor

Bach. Gilma María Carlos Tanchiva



Tesista

Bach. Kenia Cristal Moya Bardales



Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0575-2023**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, PUCALLPA 2023.**"

| | | |
|---|---|---|
| Autor(es) | : | **CARLOS TANCHIVA, GILMA MARÍA** |
| | | **MOYA BARDALES, KENIA CRISTAL** |
| Facultad | : | **Ciencias Económicas, Administrativas y Contables** |
| Escuela | : | **Administración** |
| Asesor(a) | : | **Dra. Calixto Arias, Elizabeth Norma** |

Presenta un **porcentaje de similitud de 6%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 27/09/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

## Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, GILMA MARIA CARLOS TANCHIVA

Autor de la tesis titulada : CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, PUCALLPA 2022

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dra. ELIZABETH NORMA CALIXTO ARIAS

Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 01 / 2024

Email: gilmatanchiva@gmail.com Firma: _____

Teléfono: 969 197 508 DNI: 60886151

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

## Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, ....KENIA CRISTAL MOYA BARDALES.....

Autor de la tesis titulada : .....CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAGA FALABELLA, PUCALLPA 2022.....

Sustentada el año.....2023.....

Asesor(a): ..Dra. ELIZABETH NORMA CALIXTO ARIAS.....

Facultad: ...CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES...

Escuela Profesional: .....ADMINISTRACIÓN.....

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

**Primero**: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo**: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 24 / 01 / 2024

Email: keniacristalmoya@gmail.com Firma: _____

Teléfono: 947273982 DNI: 77010295

**DEDICATORIA**

A Dios, por brindarnos sabiduría y permitirnos desarrollar esta investigación. A nuestras madres; por ser la persona que nos brinda su apoyo y que siempre está con nosotras en momentos difíciles y alegres de todas las etapas de nuestra vida tanto en lo personal y en el ámbito profesional.

**Gilma Carlos y Kenia Moya**

**AGRADECIMIENTO**

A nuestros docentes, por guiarnos e instruirnos con sus conocimientos y sabiduría hasta la culminación de la investigación.

A la empresa Saga Falabella Pucallpa; por darnos la oportunidad de desarrollar la encuesta de nuestra investigación en las instalaciones de la dicha empresa.

A los trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, quienes respondieron las encuestas, por darnos un cálido y venturoso recibimiento, por la buena disposición de ayudarme.

**Gilma Carlos y Kenia Moya**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ..... vii

AGRADECIMIENTO ..... viii

ÍNDICE DE CONTENIDO ..... ix

ÍNDICE DE TABLAS ..... xii

ÍNDICE DE FIGURAS ..... xiv

RESUMEN ..... xv

ABSTRACT ..... xvi

INTRODUCCION ..... xii

CAPITULO I ..... 15

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN ..... 15

1.1.Descripción de la problemática ..... 15

1.2.Formulación del problema ..... 17

1.2.1.Problema general ..... 17

1.2.2.Problemas específicos ..... 17

1.3.Objetivos ..... 17

1.3.1.Objetivo general ..... 17

1.3.2.Objetivos específicos ..... 18

1.4.Hipótesis ..... 18

1.4.1.Hipótesis general ..... 18

1.4.2.Hipótesis especificas ..... 18

1.5.Variables ..... 18

1.5.1.Variable 1: Clima organizacional ..... 18

1.5.2.Variable 2: Satisfacción laboral ..... 19

1.6.Operacionalización de variables ..... 19

1.6.1.Variable 1: Clima organizacional ..... 19

1.6.2.Variable 2: Satisfacción laboral ..... 20

1.7.Justificación e importancia ..... 20

1.7.1.Justificación teórica ..... 20
1.7.2.Justificación práctica ..... 21
1.7.3.Justificación metodológica ..... 21
1.7.4.Importancia ..... 21
CAPITULO II ..... 22
MARCO TEORICO ..... 22
2.1.Antecedentes ..... 22
2.1.1.Antecedentes internacionales ..... 22
2.1.2.Antecedentes nacionales ..... 23
2.1.3.Antecedentes Locales ..... 25
2.2.Bases Teóricas ..... 26
2.2.1.Variable 1: Clima organizacional ..... 26
2.2.2.Variable 2: Satisfacción laboral ..... 28
2.2.3.Definición de términos básicos ..... 31
3.1.Método de investigación ..... 34
3.1.1.Tipo de investigación ..... 34
3.1.2.Nivel de investigación ..... 34
3.1.3.Diseño de investigación ..... 35
3.2.Población y muestra ..... 35
3.2.1.Población ..... 35
3.2.2.Muestra ..... 36
3.3.Técnica e Instrumento de recolección de datos ..... 37
3.3.1.Técnica ..... 37
3.3.2.Instrumento ..... 37
3.4.Procedimiento de recolección de datos ..... 38
3.5.Tratamientos de los Datos ..... 38
CAPÍTULO IV ..... 39
RESULTADOS ..... 39

4.1.Resultados de la Investigación ..... 39
4.1.1.Resultados de la Evaluación del Instrumento ..... 39
4.1.2.Resultados de la aplicación del instrumento ..... 40
4.2.Prueba de Hipótesis ..... 52
4.2.1.Prueba de Normalidad ..... 52
4.3.Contraste de Hipótesis ..... 55
4.3.1.Contraste de la Hipótesis General ..... 55
4.3.2.Contraste de la Hipótesis Especifica 1 ..... 56
4.3.3.Contraste de la Hipótesis Específica 2 ..... 57
4.3.4.Contraste de la Hipótesis Específica 3 ..... 58
4.4.Discusión de resultados ..... 59
CONCLUSIONES ..... 63
SUGERENCIAS ..... 65
ANEXOS ..... 74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad del Instrumento…….. 39

Tabla 2: Baremos de la Variable 1: Clima organizacional……. 40

Tabla3: Baremos de la Dimensión 1: Involucramiento laboral 1: Clima organizacional…… 41

Tabla 4: Baremos de la Dimensión 2: Condiciones laborales de la Variable 1: Clima organizacional……... 42

Tabla 5: Baremos de la Dimensión 3: Comunicación de la Variable 1: Clima organizacional……... 43

Tabla 6: Baremos de la Variable 2: Satisfacción laboral…… 44

Tabla 7: Baremos de la Dimensión 1: Retribución por el trabajo de la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 45

Tabla 8: Baremos de la Dimensión 2: Políticas administrativas de la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 46

Tabla 9: Baremos de la Dimensión 3: Desarrollo personal de la Variable 2: Satisfacción laboral……. 47

Tabla 10: Tabla cruzada de las Variable 1: Clima organizacional y la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 48

Tabla 11: Tabla cruzada de las Dimensión 1: Involucramiento laboral y la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 49

Tabla 12: Tabla cruzada de las Dimensión 2: Condiciones laborales y la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 50

Tabla 13: Tabla cruzada de las Dimensión 3: Comunicación y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 51

Tabla 14: Prueba de normalidad……. 53

Tabla 15: Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman…… 54

Tabla 16: Grado correlacional y nivel empírico de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y la Variable 2: Satisfacción laboral…… 55

Tabla 17: Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1: Involucramiento laboral y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 56

Tabla 18: Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 2: Condiciones laborales y la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 57

Tabla 19: Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 3: Comunicación y la Variable 2: Satisfacción laboral…… 58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema de la investigación……. 35

Figura 2: Fórmula para calcular la muestra…….. 36

Figura 3: Gráfico de barras de la Variable 1: Clima organizacional…… 40

Figura 4: Gráfico de barras de la Dimensión 1: Involucramiento laboral de la Variable 1: Clima organizacional…….. 41

Figura 5: Gráfico de barras de la Dimensión 2: Condiciones laborales de la Variable 1: Clima organizacional…….. 42

Figura 6: Gráfico de barras de la Dimensión 3: Comunicación de la Variable 1: Clima organizacional…….. 43

Figura 7: Gráfico de barras de la Variable 2: Satisfacción laboral…….. 44

Figura 8: Gráfico de barras de la Dimensión 1: Retribución por el trabajo de la Variable 2: Satisfacción laboral……. 45

Figura 9: Gráfico de barras de la Dimensión 2: Políticas administrativas de la Variable 2: Satisfacción laboral……. 46

Figura 10: Gráfico de barras de la Dimensión 3: Desarrollo personal de la Variable 2: Satisfacción laboral……. 47

Figura 11: Gráfico de barras entre la Variable 1: Clima organizacional y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 48

Figura 12: Gráfico de barras entre la Dimensión 1: Involucramiento laboral y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 49

Figura 13: Gráfico de barras entre la Dimensión 2: Condiciones laborales y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 50

Figura 14: Gráfico de barras entre la Dimensión 3: Comunicación y la Variable 2: Satisfacción laboral……. 51

## RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo general determinar de qué manera se relaciona clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2023. Para cumplir con el objetivo antes expuesto, se encontró pertinente ejecutar un estudio de tipo aplicado, nivel correlacional, diseño no experimental de corte transversal y de método hipotético-deductivo. Como población se incluyó al 100% de los trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, que son un total de 66, mientras que como muestra, se seleccionó mediante fórmula para población finita a 42 trabajadores en forma aleatoria. Se usó como técnica para recolectar información la encuesta y como instrumento al cuestionario, el cual incluyó interrogantes planteadas según cada variable, dimensión e indicador estudiado, asimismo, las respuestas fueron codificadas utilizando una escala ordinal, facilitándose la organización y clasificación de la información a través de tablas Ms Excel, las cuales luego fueron exportadas al software SPSS versión 25, para la generación de tablas y gráficos. Entre los resultados, se obtuvo que, al analizarse la correlación entre las variables, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,721 de lo cual se pudo inferir que estas mantienen una correlación positiva alta; asimismo, se calculó la significancia bilateral empírica (valor p) obteniéndose 0,000, lo cual permitió determinar la significatividad de la relación entre las referidas variables. Se concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de Saga Falabella, 2022.

**Palabras clave:** Clima organizacional / Satisfacción laboral / Saga Falabella

## ABSTRACT

The present investigation raised as a general objective to determine how the organizational climate and job satisfaction of the workers of the company Saga Falabella, Pucallpa 2022 are related. To meet the aforementioned objective, it was found useful to carry out an applied type study, correlational level, non-experimental cross-sectional design and hypothetical-deductive method. As a population, a total of 100% of the workers of the Saga Falabella Pucallpa company were added, which are 66, while as a sample, 42 workers were selected in a simple random manner using the formula for finite populations. The survey was used as a technique to collect information and the questionnaire as an instrument, which included questions posed according to each variable, dimension and indicator studied, in addition, the answers were coded using an ordinal scale, facilitating the organization and classification of the information to a through Ms Excel tables, which were later exported to the SPSS version 25 software, for the generation of tables and graphs. Among the results, it was obtained that, when analyzing the correlation between the variables, a Spearman's Rho coefficient equal to 0.721 was obtained, from which it could be inferred that these maintain a high positive connection; Then, the empirical bilateral significance (p value) was calculated, obtaining 0.000, which determined the significance of the relationship between the referred variables. It was concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of Saga Falabella, 2022.


**Keywords:** Organizational climate / Job satisfaction / Saga Falabella

## INTRODUCCION

Desde mediados del siglo XX, el estudio del clima organizacional en el mundo empresarial ha sido calificado como una necesidad ya sea con pocos o muchos integrantes en ella, se hace necesario desde la perspectiva del análisis de conductas recurrentes, de percepciones individuales, actitudes y esquemas que forman parte de la vida de una organización y que configuran el ambiente interno que existe entre los integrantes de una determinada organización.

En el panorama actual, se vive una realidad cada vez más globalizada y competitiva, donde la gestión de los recursos intangibles representa la clave del éxito. En tal sentido, Román (2018) menciona que el factor humano representa el intangible más importante y valioso de una organización, siendo la herramienta que proporciona ventajas competitivas sobre la competencia. Bajo este contexto las condiciones de trabajo y el bienestar del trabajador representan uno de los análisis más importantes para la gestión de recursos humanos como la satisfacción laboral en las entidades

Sin embargo, hay empresas diversas alrededor del mundo que no le dan la suficiente importancia al tema del clima organizacional y satisfacción laboral, aun si estos son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. Por su parte Meza (2017) menciona que el clima organizacional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño en la organización, puede ser un factor de influencia en el comportamiento de quienes lo integran, en virtud que es la opinión que los integrantes se forman de la organización a la que pertenecen. Ello incluye el sentimiento que se forma de su cercanía o distanciamiento con los líderes, colaboradores y compañeros de trabajo.

Por ello, hoy en día, es muy importante que las empresas desarrollen un buen clima organizacional es decir se debe mantener un adecuado ambiente laboral donde los colaboradores se sientan motivados y puedan expresarse libremente para mantenerlos motivados y de esta manera las personas realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz.

No obstante, los estudios tienen limitaciones debido a que los trabajadores no siempre sienten la libertad necesaria para expresar su satisfacción e insatisfacción por temor a ser despedidos o a alguna represalia. Es así, que Román (2018) argumenta que, a pesar de que el estudio del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral resulta esencial en diversas organizaciones debido a que la interacción es constante para realizar y cumplir los objetivos propuestos por las entidades suele existir dificultades al momento de buscar la satisfacción de todos los trabajadores, es por ello la existencia de un clima organizacional donde todos se sientas a gusto.

Una de las instituciones en las que se estudió el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores, fue la empresa Saga Falabella, que, debido a su posición y tamaño en el Perú, se ha convertido en una de las empresas con mayor demanda de trabajadores a su cargo los cuales cumplen las capacidades requeridas para los fines pertinentes.

La satisfacción laboral parte del clima organizacional que existe en una organización donde el trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga. Es por ello que las organizaciones deben trabajar para que sus colaboradores perciban una mejora en el lugar donde laboran y así estar comprometidos y a gusto para desarrollar su trabajo sin presión e incomodidad (Moran, et. al, 2021).

En tal sentido, la satisfacción laboral es pieza fundamental hoy en día en las organizaciones, ya que coadyuva y refleja en su productividad, los colaboradores satisfechos laboralmente se estimulan bajo una energía positiva y una mayor motivación que contribuye al logro de los objetivos de la organización.

La presente investigación se ha realizado siguiendo el marco estructural proporcionado por la Universidad Nacional de Ucayali, el cual está compuesto por cinco capítulos que se detallan en las secciones subsiguientes:

Capitulo I. El problema de investigación, que cuenta con la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, la justificación e importancia del estudio. Capitulo II. Marco Teórico, lo cual se realizan los antecedentes del problema, bases teóricas y definición de términos básicos. Capitulo III. Marco Metodológico, se desarrolla el método, tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra del estudio, técnica e instrumento de recolección, procedimiento de recolección de datos y tratamiento de datos. Capitulo IV. Resultados, establece los resultados de la encuesta, representado a través de tablas y gráficos. Capitulo V. Conclusiones, en este capítulo, después de realizar el analizar los datos, se menciona las conclusiones en relación a los resultados y finalmente se expresa las recomendaciones de la investigación.

# CAPITULO I

# EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1. Descripción de la problemática

A nivel mundial existen conflictos y problemas en una organización que afectan o alteran al clima organizacional y la satisfaccion laboral de una entidad, lo que no permite que los trabajadores se desempeñen de manera adecuada, ya que al no existir el clima organizacional apropiado, el trabajador se siente insatisfecho y con la intención de cambiar de empleo lo más pronto posible. Ante esta situación las empresas enfrentan un gran desafío que es el de implementar políticas y estrategias que aseguren que los trabajadores gocen de un adecuado clima laboral y con ello una satisfacción plena.

Según Barría et al. (2021) las empresas ubicadas alrededor del mundo sufren de deficiencias en cuanto al clima laboral, las cuales son originadas principalmente por la desconfianza que tienen las empresas para contratar personal, y que siendo contratados existe mucho recelo para darles autonomía, lo que provoca una tensión laboral entre los colaboradores y las empresas, asimismo otras de las razones son las retribuciones, las cuales son injustas, por lo que provoca insatisfacción laboral afectando de esta manera el clima laboral de las empresas. Por otro lado, Vargas et al. (2018) menciona que, en muchas organizaciones alrededor del mundo, no le dan la importancia requerida a la satisfacción laboral, debido a que lo perciben más como un gasto y no como una inversión entre sus colaboradores, lo cual ocasiona que los altos niveles de insatisfacción con los incentivos y premios establecidos por la empresa, generan inconformidades y con ello afecten la productividad. Es por eso que se recalca que los directores y directivos se deben desenvolver como actores primordiales dentro del clima organizacional, dado que, si los trabajadores están satisfechos con su trabajo, significa la presencia de un clima organizacional adecuado donde se promuevan los valores en dicha entidad y a la vez se crea las condiciones favorables para que los trabajadores trabajen con gusto y satisfacción.

En la actualidad, observamos a nivel nacional que muchas empresas con respecto a su clima organizacional y la satisfacción laboral tienen problemas, dado que sus trabajadores no se encuentran conformes ya que percibe una mala gestión, la cual afecta al clima organizacional de ella, siendo esta una influencia negativa al momento que los trabajadores se desempeñan en las empresas, provocando que exista un bajo compromiso con ella. Por ello, las empresas buscan métodos los cuales sirvan para crear un nuevo mecanismo de trabajo en la empresa que evite estos problemas organizacionales, para así mejorar las condiciones laborales básicas de los empleados obteniendo como resultados una satisfacción laboral deseada, optando además por la entrega de incentivos o remuneraciones a los trabajadores que tengan un mejor nivel de desempeño profesional con la empresa. Igualmente, Villanueva (2018) resalta que si no existe un adecuado clima laboral, el cual genera una inconformidad por parte de los empleados, desencadena problemas entre ellos, ya que desde su perspectiva existen situaciones negativas, como el favoritismo, que no les permite sentirse valorados y a gusto dentro de la organización afectando a su rendimiento como trabajadores.

A nivel local se ha observado en muchas empresas que aún perduran los conflictos que afectan el clima organizacional y satisfacción laboral, dado que en las sedes de las empresas a nivel local las relaciones entre colaboradores no son buenas, por lo que la integración y el compromiso son factores que se busca consolidar creando una preocupación por parte del personal directivo. Este resultado ocurre debido a que los trabajadores perciben que el clima organizacional de su empresa no es el mejor para trabajar, provocando que no exista buena comunicación e identificación con la empresa en la cual laboran. Además, se menciona que, todo esto se produce debido a que los directivos no dan la debida importancia en realizar estudios para evaluar el clima organizacional para que se conozca la situacione en la que se encuentran y de esta manera realicen las acciones necesarias y pertinentes para poder propiciar un ambiente favorable para que los trabajadores den lo mejor de ellos en favor de la organización. Es por eso que se menciona que el clima organizacional se ha establecido como un

problema en la empresa Saga Falabella Pucallpa, donde los niveles de estrés son altos, dado que no se sienten cómodas con las supervisiones demasiado recurrentes, ya que son conscientes de que están siendo observados o escuchados y perciben que cualquier error les puede costar su trabajo. Por otro lado, el sentimiento de crearse una sensación de desconfianza con el jefe pueden crear una atmósfera de aislamiento, ya que si los empleados sienten que no son capaces de acercarse a sus supervisores, compañeros o a las personas de su entorno laboral, puede ocasionar la presencia de una insatisfacción o impulse de los empleados a buscar otras oportunidades de empleo; lo que a lo largo del tiempo afectó a la empresa Saga Falabella Pucallpa, es por ello por lo que se realiza la presente investigación, la cual abarca un análisis de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión durante el año 2022.

## 1.2. Formulación del problema

### *1.2.1. Problema general*

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022?

### *1.2.2. Problemas específicos*

- ¿Cuál es el tipo de relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022?
- ¿Qué tipo de relación existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022?
- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022

## 1.3. Objetivos

### *1.3.1. Objetivo general*

Determinar de qué manera se relaciona clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

### *1.3.2. Objetivos específicos*

- Determinar de qué manera se relaciona el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.
- Describir de qué manera se relacionan las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.
- Identificar de qué manera relaciona la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

## 1.4. Hipótesis

### *1.4.1. Hipótesis general*

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022.

H0: No existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022.

### *1.4.2. Hipótesis especificas*

- H1: Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.
- H1: Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.
- H1: Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

## 1.5. Variables

### *1.5.1. Variable 1: Clima organizacional*

**Definición conceptual**

Las características, cualidades o atributos de un determinado lugar de trabajo que son percibidos, experimentados o sentidos por los empleados e influyen en su comportamiento (García, 2009).

### *1.5.2. Variable 2: Satisfacción laboral*

**Definición conceptual**

Es un estado emocional que es placentero o positivo como resultado de la propia experiencia laboral; Este estado se logra satisfaciendo ciertas necesidades individuales a través del trabajo (Caballero, 2002).

## 1.6. Operacionalización de variables

### *1.6.1. Variable 1: Clima organizacional*

**Definición operacional**

Se refiere al entorno psicológico y emocional que existe en una organización y está influenciado por una variedad de factores, como la participación en el trabajo, las condiciones de trabajo y la comunicación. Es el resultado de la interacción entre los miembros de la organización y el entorno en el que trabajan (Iglesias y Sánchez, 2015)

***Dimensión 1.1: Involucramiento laboral***

Indicadores:

- Calidad de vida laboral
- Cumplimiento de actividades
- Mejoramiento diario
- Consideración a empleados

**Dimensión 1.2: Condiciones laborales**

Indicadores:

- Responsabilidades claras
- Cooperación
- Trato justo

**Dimensión 1.3: Comunicación**

Indicadores:

- Flujo de información
- Interacción entre personas
- Relaciones grupales

### *1.6.2. Variable 2: Satisfacción laboral*

**Definición operacional**

Se refiere al nivel de gratificación, bienestar y contento que experimenta un individuo en la relación con su trabajo. Esta satisfacción está influenciada por diversos factores, entre los cuales se encuentran la retribución por el trabajo, las políticas administrativas y el desarrollo personal.

**Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo**

Indicadores:

- Beneficios sociales
- Actividades recreativas
- Pagos por desempeño

**Dimensión 2.2: Políticas administrativas**

Indicadores:

- Permisos por salud
- Rutina
- Horarios flexibles

**Dimensión 2.3: Desarrollo personal**

Indicadores:

- Capacitación
- Motivación
- Crecimiento

## 1.7. Justificación e importancia

### *1.7.1. Justificación teórica*

En el aspecto teórico podemos apreciar diferentes investigaciones con referencia al clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores; mediante el presente estudio se han analizado las teorías vigentes y, reflexionado sobre su aplicabilidad en un contexto específico.

### *1.7.2. Justificación práctica*

En el aspecto práctico, debido a que se ha llegado a plantear la solución a un problema ya existente y para resolverlo, la información recopilada mediante el trabajo de campo ha resultado muy valiosa y fundamental para analizar la factibilidad de las posibles soluciones.

### *1.7.3. Justificación metodológica*

En el aspecto metodológico la investigación entrega instrumentos para medir el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores, las mismas que pueden ser utilizada en futuras investigaciones. Así mismo entrega métodos y técnicas para elaborar investigaciones de dos variables.

### *1.7.4. Importancia*

Estas problemáticas se encuentran evolucionando, por lo que un análisis referido a un contexto particular bien definido aporta evidencia y datos empíricos importantes para realizar estudios mucho más genéricos. Por medio de contribuciones académicas como la presente investigación se pudieron medir objetivamente si los factores que condicionan a la satisfacción de los trabajadores de la empresa Saga Falabella pueden mejorar para así tener una mayor contribución a mejorar el clima organizacional dentro de la empresa, lo cual servirá para fomentar a los próximos trabajadores y en otras sedes con características similares, se pudieron implementar o reorientar los factores que retrasaban los objetivos deseados para que los empleados percibieran un mejor clima organizacional para que así los trabajadores de la entidad se sientan satisfechos laboralmente y que sepan que la entidad se preocupan por su bienestar.

# CAPITULO II

# MARCO TEORICO

## 2.1. Antecedentes

### *2.1.1. Antecedentes internacionales*

Cuero (2021) en su tesis titulada *"Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021"*, tuvo como objetivo general Establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados ubicada en la ciudad de Santiago de Cali. La investigación fue de un análisis cuantitativo. Por lo tanto, se concluyó que existe una relación alta correspondencia entre satisfacción laboral y clima organizacional, donde los colaboradores disponen una satisfacción laboral media del 44% al igual que una percepción regular con respecto al clima organizacional del 36. Se afirme que existe una correlación alta entre ambas categorías.

Simbron y Sanabria (2020) en su tesis titulada *"Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente"*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el liderazgo directivo, clima organizacional y la satisfacción laboral del docente en la universidad de Ciencias y humanidades del distrito de los Olivos. La investigación fue descriptivo correlacional, donde la muestra estuvo conformada por 35 docentes. Por lo que se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa en el liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la universidad.

Salazar (2020) en su artículo titulado *"Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud"*, tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal que trabaja en una institución de salud. La investigación fue un estudio transversal analítico, la muestra estuvo conformada por 182 trabajadores. Por lo que se presentó clima organizacional por mejorar 56% y el 40.7% registró como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio 46.2%. Por

lo tanto, se concluyó que se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud.

Chiang, Hidalgo y Gómez (2021) en su artículo titulado *"Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales"*, tuvo como objetivo determinar si existe una relación de la satisfacción laboral y la confianza interpersonal con el clima organizacional. El estudio fue transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 344 funcionarios. El instrumento de medición fue una encuesta basada en cuatro cuestionarios. Por lo que, se concluyó que la satisfacción laboral tiene una relación positiva y estadísticamente significativa sobre el clima organizacional.

Govea y Zuñiga (2020) en su artículo titulado *"El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios"*, tuvo como objetivo determinar la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue no experimental de alcance descriptivo y correlacional, donde la población estuvo conformada por 40 colaboradores dentro de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil. Por lo que, los resultados indicaron que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa, en cambio y la para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Por lo tanto, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

### *2.1.2. Antecedentes nacionales*

Obispo (2018) en su tesis titulada *"El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos S.A. sede la Bolichera - 2015"*, tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede la Bolichera-2015. La investigación fue no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 154 trabajadores. Por lo que se, concluyo según los resultados se observa que, si existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral,

según el coeficiente de correlación Rho de Spearmen al ser 0.750 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la segunda hipótesis especifica.

Cabrejos (2021) en su tesis titulada *“Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de real plaza – Chiclayo 2017´”*, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional hacia la satisfacción laboral en su filial de Chiclayo. La investigación fue cuantitativa, diseño no experimental y la muestra se aplicó una muestra censal con uso de técnica de muestreo. Por ello, se demostró que el clima organizacional influye de manera negativa en la satisfacción laboral con un nivel bajo de significancia, dado que se detalló por dimensiones por conocer más a fondo los resultados entre variables, donde se obtuvo una influencia desfavorable del 2.566 para la dimensión de comunicación.

Román (2018) en su tesis titulada *"Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A. - 2018"*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de cajas de la empresa Ripley. La investigación fue descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores del área de cajas. Los resultados fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación significativa entre ambas variables de estudio, por lo que se concluyó, que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A.

Orihuela y Salas (2021) en su tesis titulada *“Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huanuco”*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre El clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huánuco 2021. La investigación fue descriptivo deductivo, de nivel correlacional. Los resultados indicaron que existe una relación directa débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021, donde se tiene el 15% que considera muy favorable el clima organizacional y el 2,5% considera estar muy

satisfecho, por lo tanto, se concluyó que existe una relación directa débil es decir el clima organizacional influyo débilmente en la satisfacción laboral.

Quiroz y Torres (2021) en su tesis titulada *"Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la Empresa Conecta Retail S.A."*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. La investigación fue cuantitativo descriptiva correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 46 colaboradores. Los resultados de la variable clima organizacional se encuentra en nivel medio con el 56%, en cuanto a la variable desempeño laboral se encuentra en un nivel medio con el 54,3%. Considerando que ambas variables se encuentran en un nivel medio. Por lo que se concluyó que si existe una buena percepción en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A.

Ortiz (2021) en su tesis titulada *"Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, año 2021"*, tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail en el distrito de San Miguel, año 2021. La investigación fue no experimental transversal-descriptivo, la muestra estuvo conformada por 80 personas. Por lo tanto, los resultados fueron que el nivel de Satisfacción laboral fue del 68,75%, por ello, se concluyó que los colaboradores se encuentran en un nivel de satisfacción alto y esto es beneficioso para la organización, manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

### *2.1.3. Antecedentes Locales*

*Linares* (2022) en su tesis titulada "*Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal cabrera S.A.C. del distrito de Calleria-Pucallpa 2019"*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.AC. del distrito de Calleria-Pucallpa 2019. La investigación fue de tipo aplicada, no experimental con diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo conformada por una población de tamaño 58. Por lo

tanto, los resultados fueron que el 27.6 % de trabajadores precisaron que el clima organizacional fue bueno y la satisfacción laboral regular en la empresa industria forestal Cabrera S.A.C del distrito de Calleria. Por ello, se concluyó que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C del distrito de Calleria-Pucallpa 2019.

*Dávila* y Hoyos (2022) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la sub gerencia de tránsito y transporte urbano de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Ucayali 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de Tránsito y Transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021. La investigación fue aplicada, a nivel descriptivo y diseño transeccional correlacional, la muestra estuvo conformada por 54 trabajadores. Los resultados fueron que el 67% percibe el clima organizacional a un nivel alto y el 54 % está satisfecho laboralmente a un nivel medio. Por lo que, se concluyó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la satisfacción laboral en la Sub Gerencia de tránsito y transporte Urbano de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali 2021.

## 2.2. Bases Teóricas

### *2.2.1. Variable 1: Clima organizacional*

Rosales (2020) define el clima organizacional como el medio en el cual las personas desarrollan actividades de su trabajo a diario y es visto como el conjunto de percepciones a nivel personal y psicológico que cada colaborador tiene acerca de la organización, mismo que está en función directa con la satisfacción laboral y la productividad del personal de modo que depende de las circunstancias que se presenten dentro de la organización.

Al respecto Villanueva (2018) menciona que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos al igual que lo es el clima atmosférico.

**Dimensión 1.1: Involucramiento laboral**

Calderon (2019) menciona que el involucramiento laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización (p. 86).

**Dimensión 1.2: Condiciones laborales**

Peralta (2019) explica que son un conjunto de factores que pueden tener un impacto negativo en la salud de los empleados. Incluyen el entorno laboral, el horario de trabajo, la remuneración, las vacaciones y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, estos elementos son considerados como parte de las condiciones laborales.

**Dimensión 1.3: Comunicación**

Estrada, Mamani y Churra (2019) mencionan que la comunicación facilita el intercambio de información, lo cual favorece la correcta ejecución de actividades y el logro de objetivos a través de mensajes transmitidos y recibidos. En el ámbito empresarial, la comunicación es esencial ya que contribuye a una interacción oportuna entre los colaboradores que deben llevar a cabo diversos procesos, los cuales requieren un amplio conocimiento.

**Teoría de los sistemas de Rensis Likert**

Según Likert (1968), citado en Huamani & Paucar (2021) expone la existencia de tres tipos de variables que interactúan y dan como resultado dos grandes climas organizacionales. Dichas variables son; variables causales, constituidas por variables que, manejadas exclusivamente por la organización, variables intermedias; encargadas de medir los procesos internos de la organización, evidenciadas en la toma de decisiones, 26 rendimiento laboral, comunicación organizacional, etc.; y la variable final, producida por la confluencia de variables causales con variables intermedias, estás ultimas orientadas a producir resultados. Igualmente, sostiene que para proporcionar eficacia y eficiencia a nivel individual y organizacional el surgimiento de un clima participativo resulta idóneo (p. 25-26).




**Figura 1:** Teoría de los sistemas de Rensis Likert

**Teoría del clima organizacional según Litwin y Stringer**

La teoría Litwin y Stringer fue desarrollado por Litwin & Stringer (1968), citado en Diaz (2019) quienes definieron al clima como un conjunto de factores del entorno laboral, susceptibles a la percepción y medición, de manera directa o indirecta por parte de los trabajadores que pertenecen y se desenvuelven en dicho entorno; pues esto llega a influir en el comportamiento y la motivación .Además, en su obra "motivación y clima organizacional" realizada en el 1968, explican el accionar del individuo basándose en la teoría de la motivación y el clima organizacional, en la cual expresaron que el clima organizacional posee diversas propiedades que se pueden medir y percibir. El enfoque del instrumento construido por Litwin y Stringer es muy importante debido a que éste reconoce que el comportamiento de los colaboradores no es causado únicamente por factores de la 24 organización, sino que también por las percepciones que estos tienen en referencia a dichos factores (p.23).

### *2.2.2. Variable 2: Satisfacción laboral*

Machuca (2020) considera que la satisfacción laboral de un individuo se refleja en la actitud que tiene este hacia su trabajo. Cuando una persona tiene un alto nivel de satisfacción en el puesto, suele mostrar actitudes positivas hacia la empresa y sus compañeros; un empleado insatisfecho generalmente muestra poca proactividad y actitudes negativas hacia el entorno que lo rodea.

Robbins (1996), citado en torres (2020) define que la satisfacción laboral es el punto de convergencia entre lo que la persona desea y lo que obtiene respecto a

múltiples aspectos de su trabajo. Se argumenta que la satisfacción es el equivalente a los sentimientos positivos a partir de los cuales el empleado percibe las labores que realizan.

**Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo**

Briongos (2014) define que la retribución por el trabajo es la compensación o remuneración recibida por una persona a cambio de su labor o esfuerzo en una ocupación o empleo.

**Dimensión 2.2: Políticas administrativas**

Espinoza et al., (2017) definen como las políticas administrativas como un conjunto de políticas de gestión, fundamentadas en principios, reglas y directrices elaboradas o adoptadas por una organización.

**Dimensión 2.3: Desarrollo Personal**

Rufasto (2021) define el desarrollo personal como: educación orientada al futuro, es decir, actividades asociadas a los procesos profundos de formación de la personalidad y a la mejora de la capacidad de comprensión e interpretación de los conocimientos. El desarrollo se centra en el crecimiento personal del empleado y se orienta hacia la carrera futura, no solo hacia el puesto actual.

**Teoría de las Necesidades de Maslow**

Según Maslow (1954), citado en Arevalo et al. (2020) sostiene que esta teoría probablemente es una de las más conocidas sobre motivación y guarda estrecha relación con el concepto de satisfacción, ya que postula que la personalidad de los individuos es guiada o motivada precisamente por la satisfacción de sus necesidades. Maslow formula la hipótesis de que dentro de todo ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades.

**Necesidades Fisiológicas:** Se traducen en necesidades de; alimento, líquidos, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

**Necesidades de seguridad:** Incluye tanto la física, la sicológica como la económica; seguridad y protección del daño físico y emocional.

**Necesidades sociales:** Involucra tanto el dar afecto como encontrar una respuesta afectiva en otros individuos.

**Necesidad de estima:** Lograr una evaluación estable y alta de nosotros mismos, con base en el auto respeto y en la estimación de los demás; reconocimiento, estatus, logro etc.

**Autorrealización:** Definida como la tendencia a actualizar y desarrollar las potencialidades, para sentimos realizados como seres humanos. El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; crecimiento, logro del potencial individual, en fin... "el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo".

La teoría de la motivación humana de Maslow presenta la gran ventaja de aclarar las ideas sobre la jerarquía de las necesidades humanas. Cuando me explicaron esta teoría por primera vez, me pareció bastante valida. La jerarquía de la necesidad se describe como una pirámide constituida de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit» al nivel superior lo denominó «auto-actualización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser» (p. 5).

**Teoría de dos factores de Herzberg**

Singh (2020) describe que la teoría fue originada a partir de una investigación realizada a un grupo de ingenieros y contadores donde se les pedía que describan una situación donde hayan sentido una extrema satisfacción en el trabajo y una situación donde hayan sentido una extrema insatisfacción, pudiendo ser en sus trabajos actuales o anteriores. El análisis de las respuestas le permitió a Herzberg concluir que la motivación laboral se deriva de dos conjuntos de factores independientes y específicos.

En primer lugar, aquellos factores asociados con los sentimientos negativos e insatisfactorios que los empleados atribuían al contexto de sus puestos de trabajo. Cuando dichos factores no están presentes o son aplicados incorrectamente, no permiten que el empleado logre satisfacción. Sin embargo, cuando los mismos se encuentran presentes, estos tampoco contribuyen a aumentar la satisfacción del individuo, sino que solamente contribuyen a disminuir o eliminar la insatisfacción. Herzberg decidió llamar a

estos “Factores de Higiene” ya que actuaban de manera similar a los principios de la higiene médica, previniendo los riesgos a la salud. Según la investigación, los factores que los entrevistados más han reportado dentro de estas características son las políticas de la compañía, las condiciones de trabajo, la relación con supervisores y el salario.

Por otra parte, el otro conjunto de factores contenía experiencias satisfactorias de los colaboradores, atribuidas al contenido del trabajo, donde Herzberg sostenía que, si los mismos estaban presentes en el puesto de trabajo, los mismos contribuían a los empleados a generarle un mayor nivel de motivación, mientras que su ausencia tenía muy poco peso sobre la insatisfacción. Este conjunto fue denominado por Herzberg como “Factores de Motivación”, e incluían aspectos tales como la responsabilidad, el reconocimiento y el sentido de logro (p.11-12).

### *2.2.3. Definición de términos básicos*

**Actividades recreativas**

Se define como actividades recreativas a todas aquellas acciones que un individuo realiza con el propósito de distraerse y/o relajarse de sus labores o responsabilidades diarias, haciéndolas de manera entusiasta y sin ningún tipo de obligación. Estas pueden incluir juegos, ejercicio físico, ocio y muchas más (Innova Schools, 2023).

**Beneficios sociales**

Son ventajas y privilegios adicionales que las empresas o empleadores ofrecen a sus empleados, más allá del salario o sueldo básico (Ugaz, 2019, p.10).

**Calidad de vida laboral**

Se refiere a las condiciones, características y aspectos que influyen en el bienestar y satisfacción de los trabajadores en su entorno laboral (Castro et al., 2018, p.118).

**Capacitación**

Proceso mediante el cual los empleados adquieren conocimientos, habilidades y competencias necesarias para mejorar su desempeño y crecimiento profesional (Obando, 2020, p.167).

**Consideración a empleados**

Es el enfoque que reconoce la importancia de tratar a los empleados como individuos únicos, teniendo en cuenta su necesidad, opiniones y bienestar (Montesdeoca et al., 2019, p.329)

**Cooperación**

Es la colaboración y trabajo conjunto entre los empleados y la organización para mejorar y mantener un entorno laboral favorable (Rodríguez, 2020, p.11).

**Crecimiento**

Implica el proceso de adquirir nuevas habilidades, conocimientos y experiencias que contribuyen al enriquecimiento y evolución individual (Murillo, 2020, p.46).

**Cumplimiento de actividades**

Es el grado en que una persona o entidad cumple con las responsabilidades, tareas o metas establecidas para llevar a cabo una determinada actividad o proyecto (Murillo, 2020, p.40).

**Flujo de información**

Es el movimiento y la transferencia de datos, conocimientos o mensajes entre diferentes personas, sistemas o entidades (Anrango y Recaldo, 2013, p.22)

**Horarios flexibles**

Es una forma de organizar el tiempo de trabajo que permite a los empleados tener cierta autonomía para determinar cuándo y cómo cumplir con sus responsabilidades laborales (Mora, 2017, p.57)

**Interacción entre personas**

Proceso de comunicación, conexión y relación que ocurre entre individuos en diversos contextos y situaciones (González, 2017, p.148)

**Mejoramiento diario**

Se refiere al proceso de realizar pequeñas acciones o cambios constantes y progresivos con el objetivo de alcanzar mejoras continuas en distintos aspectos de la vida (Ochoa, 2020, p.311)

**Motivación**

Conjunto de factores, tanto internos como externos, que influyen en el de entusiasmo, compromiso y satisfacción que experimenta un individuo en su trabajo. (Peña y Villón, 2018, p.181)

**Pagos por desempeño**

Es un sistema de compensación que se basa en recompensar a los empleados de acuerdo con los resultados o logros que han alcanzado en su trabajo (Bardey, 2015, p. 5).

**Permisos por salud**

Son beneficios otorgados a los empleados que les permite ausentarse del trabajo debido a razones de salud (Suárez, 2021, p.26)

**Relaciones grupales**

Interacciones y dinámicas que se desarrollan entre los miembros de un equipo, departamento o cualquier grupo de personas que colaboran en un entorno de trabajo. (Palacios y Moncayo, 2017, p.32)

**Responsabilidades claras**

Es la asignación y comunicación clara de las tareas, funciones y expectativas de cada empleado dentro de una organización (Sánchez et. al, 2018, p.37)

**Rutina**

Es una serie de actividades o tareas que se realizan regularmente de manera sistemática (Cevallos, 2019 p. 120)

**Trato justo**

Se refiere a garantizar que todos los empleados sean tratados de manera equitativa, imparcial y sin discriminación (Aparicio, 2016, p.212)

# CAPÍTULO III

# MARCO METODOLOGICO

## 3.1. Método de investigación

Respecto al método de investigación hipotético deductivo Rodríguez y Pérez (2017) mencionan que: este método permite una reestructuración continua del sistema de investigación teórico, conceptual o metodológico, por lo que puede clasificarse como un método de construcción del conocimiento (p.13).

Para la presente investigación se empleó el método hipotético deductivo, porque permitió reconocer la hipótesis o afirmación a probar, desglosando las variables en dimensiones e indicadores, cuya finalidad fue recopilar información para llegar a conclusiones relacionadas al tema clima organizacional y satisfacción laboral.

### *3.1.1. Tipo de investigación*

La investigación responde al tipo de investigación aplicada, al respecto Contreras y Robles (2018) mencionan que el objetivo de la investigación aplicada es desafiar las teorías del mundo real, abordar problemas concretos en circunstancias del mundo real y centrarse en la aplicación inmediata en lugar de desarrollar teorías (p. 61).

El tipo de investigación que se empleó para el estudio fue aplicado ya que se buscó la aplicación de los conocimientos adquiridos y a la vez el enfoque cuantitativo busca la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, en un determinado sector de la ciudad y ayuda a enriquecer los conocimientos que posteriormente han sido aplicados para la resolución de problemas prácticos

### *3.1.2. Nivel de investigación*

Clavijo et al (2014) indica que: el nivel de correlación mide el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables en una determinada situación. Los estudios correlacionales tienen como objetivo comprender cómo se comporta un concepto o variable en comparación con el comportamiento de otra variable relacionada (p.7).

De acuerdo a los objetivos previamente planteados en la investigación, el nivel del estudio fue correlacional porque existe una relación entre variables y dimensiones entorno al clima organizacional y satisfacción laboral del presente estudio.

### *3.1.3. Diseño de investigación*

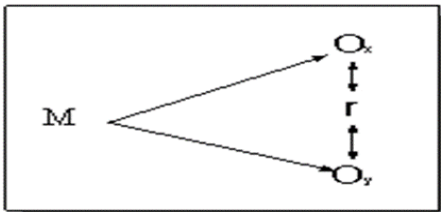
Arias y Covinos (2021) indican que el diseño no experimental de corte transversal recopila datos en una sola vez. Dando como ejemplo que es como tomar una foto y describirla en la investigación, lo cual puede conducir a hallazgos descriptivos y correlacionales (p.78).

El diseño de la investigación fue no experimental de corte trasversal, porque las variables estudiadas no se manipularon intencionalmente, solo se observaron los fenómenos que se dieron en su propio contexto y en un momento dado.

El siguiente esquema es el que se empleó para esta investigación:

**Figura 1**

*Esquema de la investigación*




Donde:

M: Muestra, trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa

Ox: Observación de la variable 1: Clima organizacional

Oy: Observación de la variable 2: Satisfacción laboral

r: Correlación de las variables

## 3.2. Población y muestra

### *3.2.1. Población*

De acuerdo Arias y Covinos (2021) la población es importante tener en cuenta las características de las personas, los objetos o las medidas que comparten características comunes y que pueden observarse en un lugar y momento determinados (p.27).

En la presente investigación se empleó como población para evaluar la motivación, al 100% de los trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, que son 66.

### *3.2.2. Muestra*

En la definición de la muestra Arias y Covinos (2021) mencionan que es un subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuanta la representatividad del universo (p.46).

La muestra se calculó a través del muestreo probabilístico, haciendo uso de la fórmula estadística para poblaciones menores a 100,000. (n=42)

**Figura 2**

*Fórmula para calcular la muestra*

$$n = \frac{(p.q)Z^2.N}{(EE)^2\ (N-1)+(p.q)Z^2}$$

Donde

n = Tamaño de la muestra necesaria.

P = Probabilidad de que evento ocurra (50%)

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra (50%)

$Z_{\alpha/2}$ = Valor crítico de la distribución normal asociado al nivel de confianza (1,96)

N = Tamaño de la población (66)

EE= error tolerable asumido por el investigador (0,05)

Desarrollando la formula

$$n = \frac{(0{,}5*0{,}5)*\ 1{,}96^2*66}{0{,}05^2*(66-1)+0{,}5*0{,}5*1{,}96^2} \approx 42$$

## 3.3. Técnica e Instrumento de recolección de datos

### *3.3.1. Técnica*

Arias (2006) menciona que las técnicas son las distintas formas o maneras de obtener la información, y los mismos autores señalan que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recopilar y almacenar datos (p.146).

López y Fachelli (2016) mencionan que la encuesta es un método que se considera autoadministrado, pero no puede ser compartido porque el diálogo aquí es de auto indagación, mediado por el cuestionamiento de herramientas metodológicas relevantes (p.53).

Dado lo expuesto, la técnica que se empleó en la investigación es la denominada encuesta, la cual nos permitió captar y estructurar la representación de condiciones medibles de forma organizada, es decir, estas se reflejaron en las preguntas que representaron a los indicadores utilizados para medir las dimensiones y variables.

### *3.3.2. Instrumento*

Meza (2013), menciona que el cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas diseñadas para proporcionar los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación; tiene como objetivo fundamental es el diagnostico de las estrategias de aprendizaje que emplea un alumno cuando estudia para aprender, estrategias que guardan relación con los procesos implicados en la actividad de aprender (p. 208).

En esta investigación se diseñaron dos cuestionarios de 18 preguntas por variable. Estas preguntas fueron de fácil respuesta debido a que se plantearon en forma cerrada con 5 opciones para responder, las mismas que luego se pudieron codificar mediante una escala ordinal similar a la de Likert. Dichos cuestionarios fueron validados mediante la técnica del juicio de expertos y su confiabilidad fue evaluada en base al valor del coeficiente alfa de Cronbach.

### 3.4. Procedimiento de recolección de datos

Para iniciar se realizó la identificación el lugar de estudio, siendo la empresa Saga Falabella Pucallpa, a cuyo director se presentó una solicitud para poder realizar la investigación y poder contar con el acceso a la información que sea necesaria. Una vez autorizado para realizar el trabajo, se procedió con el trabajo de investigación, haciendo uso de los instrumentos para la recolección de datos.

Se procedió a identificar a los participantes, siendo elegidos al azar entre los usuarios que acudieron de dos a más veces a solicitar algún servicio específico, a quienes se consultó previamente y dieron su consentimiento informado para participar del estudio, en donde además se les explicó que los datos vertidos son única y exclusivamente para fines académicos. Adicionalmente, se les explicó que las respuestas a las interrogantes plasmadas en los cuestionarios deben realizarse con honestidad y total libertad.

### 3.5. Tratamientos de los Datos

Los datos fueron almacenados en la hoja de cálculo que se exportó al programa SPSS versión 25 para su procesamiento estadísticos. Se generaron así tablas de frecuencias y gráficos de barras para ayudar a visualizar los resultados y se acompañaron de su respectiva interpretación. Se calcularon los respectivos coeficientes de correlación de rangos Rho de Spearman, así como también los valores p (significancias bilaterales empíricas) para cada una de las hipótesis de investigación, con el fin de contar con un estadístico de prueba para realizar el correspondiente contraste.

# CAPÍTULO IV

# RESULTADOS

## 4.1. Resultados de la Investigación

### *4.1.1. Resultados de la Evaluación del Instrumento*

Para poder medir el grado de confiabilidad correspondiente al cuestionario formulado en el estudio, se comenzó con la evaluación del nivel de consistencia interna, asimismo, de manera complementario se desarrolló una encuesta a 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, encontrándose a partir de ello como conveniente la aplicación del coeficiente de Cronbach (α) como parámetro de evaluación, obteniendo como resultado la cuantificación del grado de ilación entre las preguntas del cuestionario, siendo estos resultados expuestos a continuación en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Confiabilidad del Instrumento*

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|---|---|---|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| ,813 | ,853 | 36 |

**Interpretación:**

A partir de los resultados mostrados en la tabla 1, se puede observar que en nuestro caso el valor del coeficiente alfa de Cronbach resultó ser igual a 0,813, por lo que se nos permitió asumir señalar que el cuestionario empleado en el desarrollo del presente estudio es confiable, dado que superó el valor mínimo de confiabilidad (0,700). De manera que, en caso de que el instrumento se utilizara de manera reiterada en un elemento de la muestra, se obtendrían resultados similares o cercanos, debido a que el cuestionario mide lo que tienen que medir.

### *4.1.2. Resultados de la aplicación del instrumento*

Las respuestas resultantes del trabajado de campo fueron organizadas y catalogadas por medio de hojas Ms Excel basándose en la variable, dimensión e indicador correspondiente. A su vez, para un mejor análisis, las respuestas recolectadas fueron codificadas según escala ordinal 1 al 5, catalogándolos como 1=nunca, 2=casi nunca, 3= a veces, 4=casi siempre y 5=siempre.

Por otra parte, la escala valorativa empleada en el estudio realizó su medición en relación a las dimensiones de las variables estudiadas, encontrándose a partir de ello conveniente usar tres categorías, siendo las denominaciones las mencionadas a continuación: malo, regular y bueno; asimismo, para establecer la escala de evaluación, denominada baremos y también las tablas cruzadas. Los mencionados baremos y tablas cruzadas se mostrarán en las tablas del 2 al 13.

**Tabla 2**

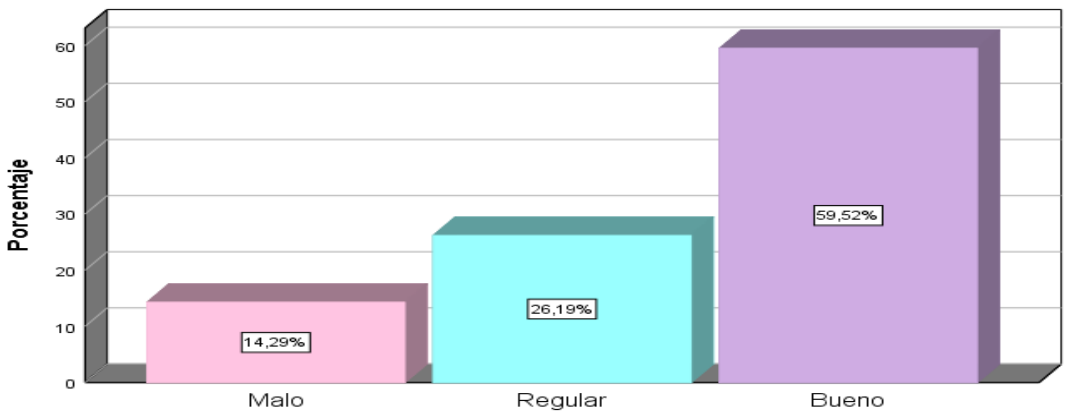
*Escala de evaluación (Baremos) de la Variable 1: Clima organizacional.*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 6 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 40,5 |
| Bueno | 25 | 59,5 | 59,5 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 3**

*Gráfico de barras de la Variable 1: Clima organizacional*




*Nota. Tabla 2*

**Interpretación:**

En la tabla 2 se puede observar la interpretación de la escala de calificación de la variable Clima organizacional, en la cual este caso nos muestra las sumas de las preguntas dependiendo a la variable y su dimensión correspondiente. Pudiendo observar que de los 25 trabajadores encuestados con respecto a la primera variable mencionan que las dimensiones involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación guardan un alto nivel de porcentaje equivalente a 59,4% asegurando así que dichas dimensiones son muy necesarias y complementan a la variable del Clima organizacional, por otro lado tenemos a 11 trabajadores encuestados con un 26,2% los cuales mencionan que las tres dimensiones se encuentran en un nivel regular, en cambio 6 de los encuestados con un porcentaje equivalente al 14,3%, porcentaje leve el cual se encuentran en un nivel de medición mala para la primera variable Clima organizacional.

**Tabla 3**

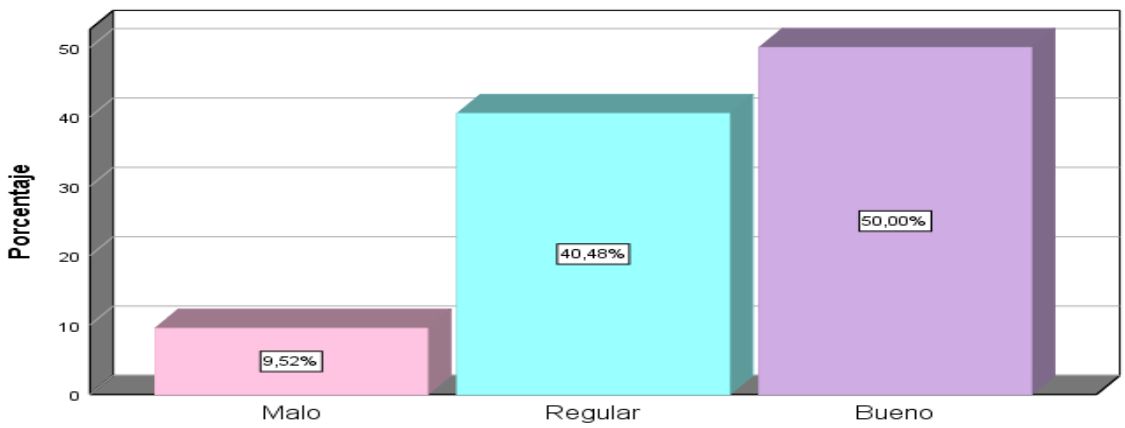
*Baremos de la Dimensión 1.1: Involucramiento laboral*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 50,0 |
| Bueno | 21 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 4**

*Gráfico de barras de la Dimensión 1.1: Involucramiento laboral*




*Nota. Tabla 3*

**Interpretación:**

Referente a la primera dimensión Involucramiento laboral, en la tabla 3 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 4 encuestados representados por el 9,5%, afirmaron que la calidad de vida laboral, el cumplimiento de actividades y la consideración de empleados evidencian una valoración mala, es decir, que estos indicadores tienen una baja percepción por parte de los encuestados. Por otro lado, tenemos que a 17 encuestados representados por el 40,5%, porcentaje más alto de los resultados el cual afirma que los indicadores mencionados hacen que la dimensión tenga una percepción intermedia, es decir que, le atribuyen una valoración regular. Mientras que, 21 encuestados, con un porcentaje del 50% señalan que los indicadores mencionados los cuales están relacionados y componen la dimensión Involucramiento laboral, los cuales son valorados por ellos como bueno, dado que estos contribuyen de manera positiva con la primera variable Clima organizacional.

**Tabla 4**

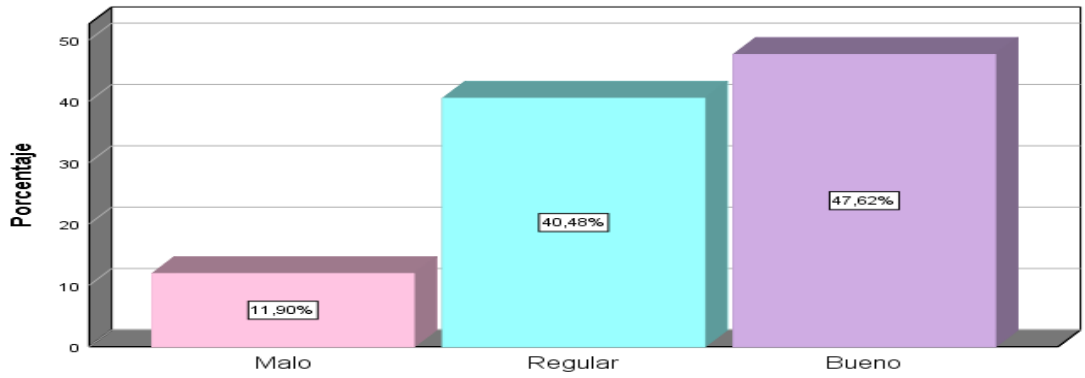
*Baremos de la Dimensión 2.1: Condiciones laborales*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| Regular | 17 | 40,5 | 40,5 | 52,4 |
| Bueno | 20 | 47,6 | 47,6 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 5**

*Gráfico de barras de la Dimensión 2.1: Condiciones laborales*




*Nota. Tabla 4*

**Interpretación:**

Como lo apreciamos la dimensión Condiciones laborales, en la tabla 4 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 5 encuestados representados por el 11,9%, afirmaron que su percepción sobre el clima organizacional es mala, es decir consideran que no hay una adecuada cooperación y una convivencia armoniosa. Por otro lado, tenemos que a 17 encuestados representados por el 40,5%, porcentaje más alto de los resultados, afirman que hay una condición laboral regular o intermedia. Mientras que, 20 encuestados, con un porcentaje del 47,6% señalan que las condiciones laborales son buenas, lo que estaría indicando, que hay un clima organizacional aceptable o de una buena convivencia laboral, lo cual contribuye de manera positiva a la evaluación de la primera variable del Clima organizacional.

**Tabla 5**

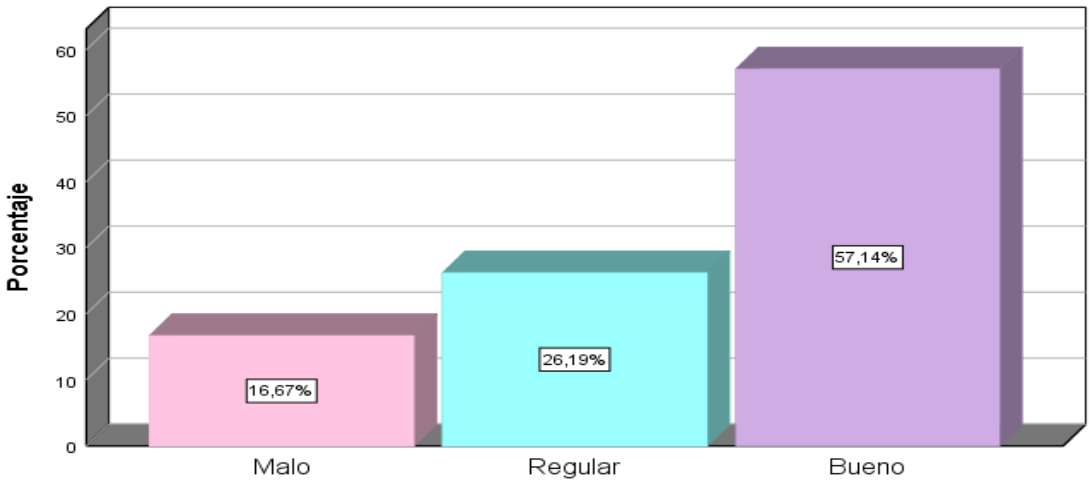
*Baremos de la Dimensión 3.1: Comunicación*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 42,9 |
| Bueno | 24 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 6**

*Gráfico de barras de la Dimensión 3.1: Comunicación*




*Nota.* Tabla 5

**Interpretación:**

En esta de Comunicación, en la tabla 5, se muestra la suma obtenida de la encuesta, 7 encuestados representados por el 16,5%, afirmaron que el flujo de información es mala, es decir la interacción entre personas y las relaciones grupales no es óptima. Por otro lado, tenemos que a 11 encuestados representados por el 26,2%, los resultados afirman una calificación regular, o sea es una percepción y comunicación intermedia. Mientras que, 24 encuestados, con un porcentaje del 57,1% porcentaje más alto señalan que la comunicación es buena, por lo que tal indicador contribuye de manera positiva a la primera variable Clima organizacional.

**Tabla 6**

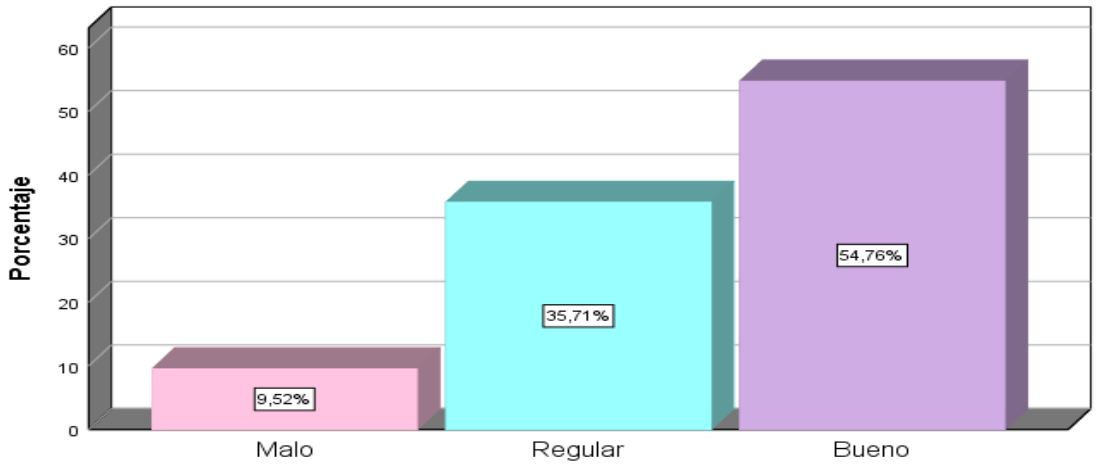
*Escala de evaluación (Baremos) de la Variable 2: Satisfacción laboral.*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| Regular | 15 | 35,7 | 35,7 | 45,2 |
| Bueno | 23 | 54,8 | 54,8 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 7**

*Gráfico de barras de la Variable 2: Satisfacción laboral*




*Nota.* Tabla 6

**Interpretación:**

En la tabla 6 se puede observar la escala de calificación de la segunda variable Satisfacción laboral, en la cual este caso nos muestra las sumas de las preguntas

dependiendo a la variable y su dimensión correspondiente. Pudiendo observar que de los 23 encuestados con respecto a la segunda variable mencionan que las dimensiones retribución por el trabajo, políticas administrativas y desarrollo personal guardan un alto nivel de porcentaje equivalente a 54,8% asegurando así que dichas dimensiones son muy necesarias y complementan a la variable Satisfacción laboral, por otro lado tenemos a 15 encuestados con un 35,7% los cuales mencionan que las tres dimensiones se encuentran en un nivel regular, en cambio 4 encuestados con un porcentaje equivalente al 9,5%, porcentaje leve el cual se encuentran en un nivel de medición mala para la variable Satisfacción laboral.

**Tabla 7**

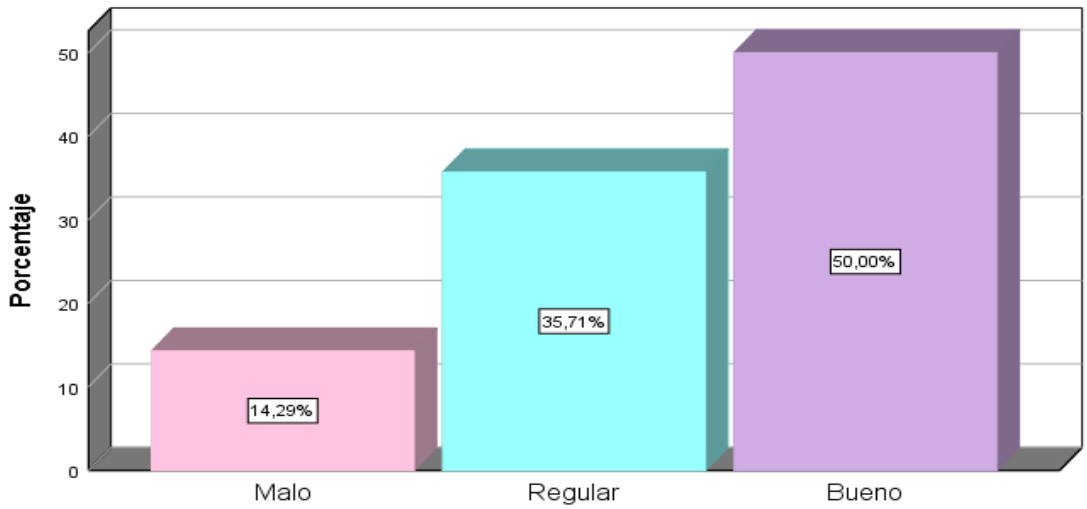
*Baremos de la Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 4 | 14,3 | 14,3 | 14,3 |
| Regular | 17 | 35,7 | 35,7 | 50,0 |
| Bueno | 27 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 48 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 8**

*Gráfico de barras de la Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo*




*Nota.* Tabla 7

**Interpretación:**

La dimensión Retribución por el trabajo, en la tabla 7 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 4 encuestados representados por el 14,3%, afirmaron que los beneficios sociales, las actividades recreativas y los pagos por desempeño evidencian una valoración mala, es decir, que estos indicadores tienen una baja percepción por parte de los entrevistados.

Por otro lado, tenemos que a 17 encuestados representados por el 35,7%, porcentaje intermedio afirma que la Retribución por el trabajo, afirma que los beneficios sociales, las actividades recreativas y los pagos por desempeño son de práctica regular. Mientras que, 27 encuestados, con un porcentaje del 50%, señalan que *la Retribución por el trabajo* es bueno, explicando así que los beneficios sociales, las actividades recreativas y los pagos por desempeño se retribuyen, lo que contribuyen de manera positiva con la segunda variable Satisfacción laboral.

**Tabla 8**

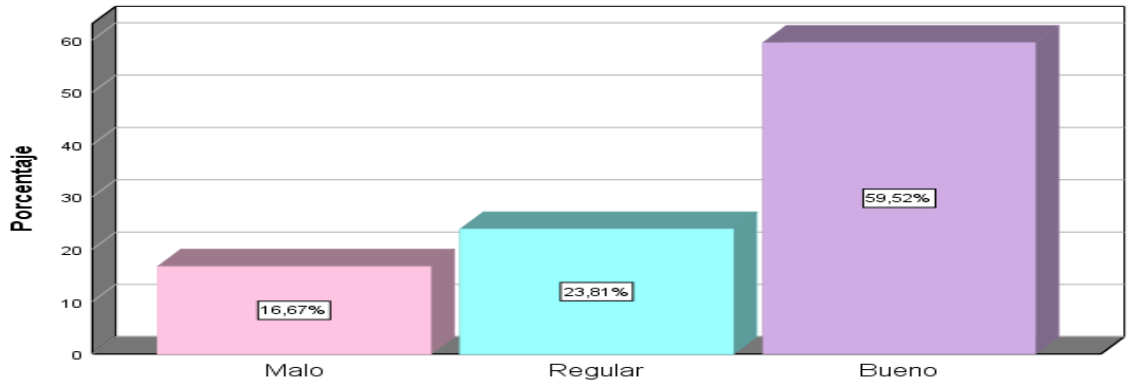
*Baremos de la Dimensión 2.2: Políticas administrativas*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| Regular | 10 | 23,8 | 23,8 | 40,5 |
| Bueno | 25 | 59,5 | 59,5 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 9**

*Gráfico de barras de la Dimensión 2.2: Políticas administrativas*




*Nota.* Tabla 8

**Interpretación:**

La segunda dimensión Políticas administrativas, en la tabla 8 muestra la suma obtenida de la encuesta, 7 encuestados representados por el 16,7%, afirmaron que los permisos por salud, rutina, horarios flexibles evidencian una valoración mala, es decir, que estos indicadores tienen una baja percepción por parte de los encuestados.

Por otro lado, tenemos que a 10 encuestados representados por el 23,8%, porcentaje intermedio de los resultados afirma una valoración regular. Mientras que, 25 encuestados, con un porcentaje del 59,5% el porcentaje más alto señalan que los indicadores mencionados los cuales están relacionados y componen la dimensión Políticas administrativas, son valorados por ellos como bueno, y esto contribuye de manera positiva con la segunda variable Satisfacción laboral.

**Tabla 9**

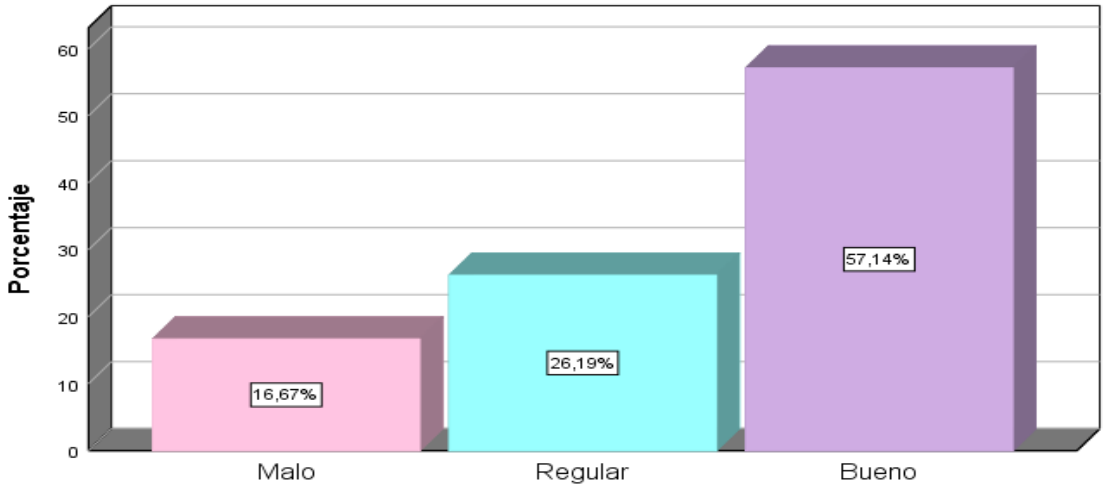
*Baremos de la Dimensión 3.2: Desarrollo personal*

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|---|---|---|---|
| Malo | 7 | 16,7 | 16,7 | 16,7 |
| Regular | 11 | 26,2 | 26,2 | 42,9 |
| Bueno | 24 | 57,1 | 57,1 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

*Nota. SPSS v.25*

**Figura 10**

*Gráfico de barras de la Dimensión 3.2: Desarrollo personal*




*Nota.* Tabla 9

**Interpretación:**

Con referencia a la tercera dimensión Desarrollo personal, en la tabla 9 se muestra la suma obtenida de la encuesta, 7 encuestados representados por el 16,7%, afirmaron que la capacitación, motivación y crecimiento evidencian una valoración mala, es decir, que estos indicadores tienen una baja percepción por parte de los encuestados. Por otro lado, tenemos que a 11 encuestados representados por el 26,2%, porcentaje medio de los resultados el cual afirma que hay un desarrollo personal, es decir que, le atribuyen una valoración regular a este rubro. Mientras que, 24 encuestados, con un porcentaje del 57,1% porcentaje alto al resto, y señalan que la dimensión Desarrollo personal, es de valor bueno, esto contribuyendo así de manera positiva a la segunda variable Satisfacción laboral.

**Tabla 10**

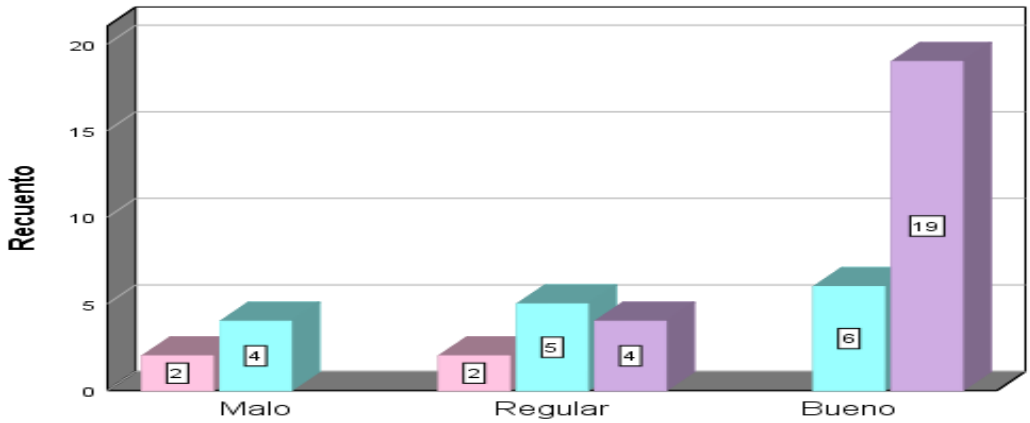
*Tabla cruzada entre clima organizacional y: satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Cima organizacional | Baja | 33,3% | 66,7% | 0,0% | 100,0% |
| | Media | 18,2% | 45,5% | 36,4% | 100,0% |
| | Alta | 0,0% | 24,0% | 76,0% | 100,0% |
| Total | | 9,5% | 35,7% | 54,8% | 100,0% |

*Nota: SPSS versión 25*

**Figura 11**

*Gráfico de barras entre clima organizacional y satisfacción*




*Nota.* Tabla 10

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la tabla 10 y figura 11 nos muestran que el 9,5% de los encuestados señalaron que la primera variable Clima organizacional y la segunda variable Satisfacción laboral se encuentran en un nivel malo, esto debido a que hay algunos empleados que les afecta en su desarrollo personal, debido a eso, en muchos casos se ha visto que los clientes no reciben una condición laboral. El 35,7% expresan que el Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral son catalogadas como pertenecientes a un nivel regulas, tal como lo expresa la tabla cruzada de ambas variables, así mismo podemos observar que el 54,8% califican que ambas variables, es decir que el Clima organizacional y la Satisfacción laboral se catalogan como perecientes a un nivel bueno.

**Tabla 11**

*Tabla cruzada entre involucramiento laboral y satisfacción laboral*

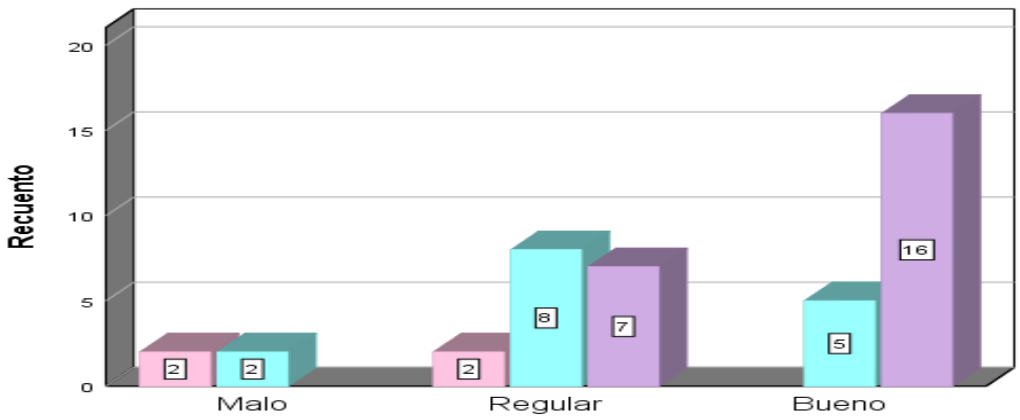
| | | Satisfacción laboral | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Involucramiento laboral | Baja | 50,0% | 50,0% | 0,0% | 100,0% |
| | Media | 11,8% | 47,1% | 41,2% | 100,0% |
| | Alta | 0,0% | 23,8% | 76,2% | 100,0% |
| Total | | 9,5% | 35,7% | 54,8% | 100,0% |

***Nota:*** *Fuente SPSS versión 25*

**Figura 12**

*Gráfico de barras entre involucramiento laboral y satisfacción laboral*

*Nota. Tabla 11*




*Nota. Tabla 11*

**Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 12 nos muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, donde podemos observar que el 9,5% de los encuestados señalaron que la dimensión Involucramiento laboral y la variable Satisfacción laboral se encuentran en un nivel malo, ya que la necesidad que la entidad cuenta con cierto cumplimiento de actividades para poder monitorear el involucramiento laboral por parte de los empleados y así tener la disponibilidad de dar una satisfacción laboral. Por otro lado, tenemos al 35,7% quienes expresan que el Involucramiento laboral y la variable Satisfacción laboral son catalogadas como pertenecientes a un nivel regular, así como lo expresa la tabla cruzada de la dimensión 1 y la segunda variable, así mismo podemos observar que el 54,8% argumentan dicha dimensión con la variable 2, es decir que el Involucramiento laboral y la Satisfacción laboral se catalogan como perecientes a un nivel bueno.

**Tabla 12**

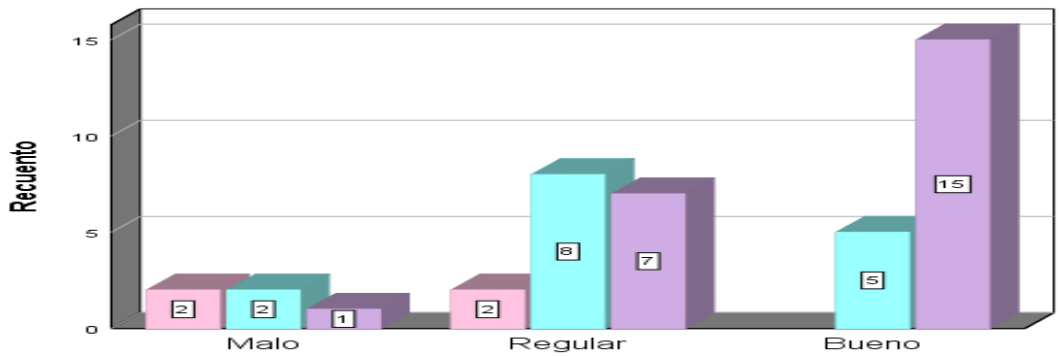
*Tabla cruzada entre condiciones laborales y satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Condiciones laborales | Baja | 40,0% | 40,0% | 20,0% | 100,0% |
| | Media | 11,8% | 47,1% | 41,2% | 100,0% |
| | Alta | 0,0% | 25,0% | 75,0% | 100,0% |
| Total | | 9,5% | 35,7% | 54,8% | 100,0% |

***Nota:*** *Fuente SPSS versión 25*

**Figura 13**

*Gráfico de barras entre condiciones laborales y satisfacción laboral*




*Nota. Tabla 12*

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la tabla 12 y figura 13 nos muestran que el 9,5% de los 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, señalaron que la dimensión Condiciones laboral y la variable Satisfacción laboral se encuentran en un nivel malo, debido a que en la actualidad el uso de condiciones laborales mejora el trato justo y la interacción laboral. El 35,7% expresan que las Condiciones laborales y la variable Satisfacción laboral son catalogadas como pertenecientes a un nivel regular, tal como lo expresa la tabla cruzada, así mismo podemos observar que el 54,8% argumentan que dicha dimensión con la variable 2, es decir que la Condiciones laborales y la Satisfacción laboral se catalogan como perecientes a un nivel bueno.

**Tabla 13**

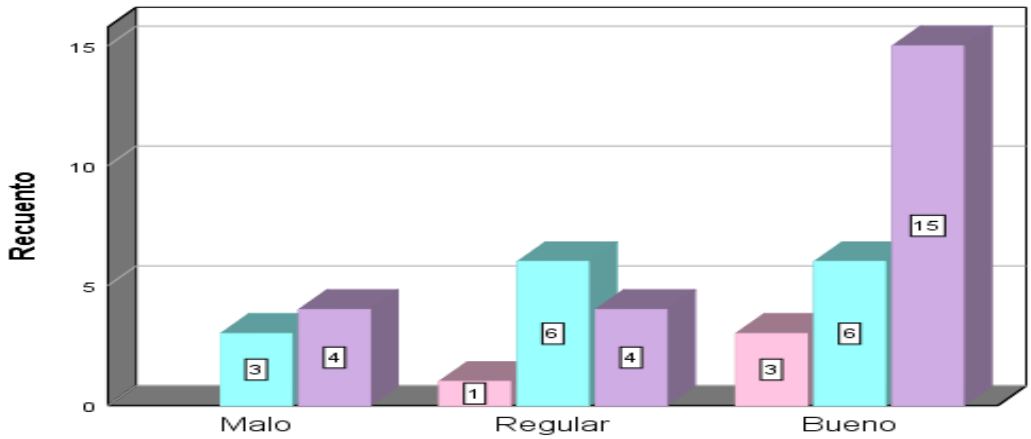
*Tabla cruzada entre comunicación y satisfacción laboral*

| | | Satisfacción laboral | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Baja | Media | Alta | |
| Comunicación | Baja | 0,0% | 42,9% | 57,1% | 100,0% |
| | Media | 9,1% | 54,5% | 36,4% | 100,0% |
| | Alta | 12,5% | 25,0% | 62,5% | 100,0% |
| Total | | 9,5% | 35,7% | 54,8% | 100,0% |

***Nota:*** *Fuente SPSS versión 25*

**Figura 14**

*Gráfico de barras entre comunicación y satisfacción laboral*




*Nota. Tabla 13*

**Interpretación:**

Los resultados obtenidos en la tabla 13 y figura 14 nos muestran que el 9,5% de los 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella Pucallpa, señalaron que la dimensión Comunicación y la variable Satisfacción laboral se encuentran pertenecientes en un nivel malo, debido a que no todas las personas creen que el flujo de información mejora las relaciones grupales. En cambio, el 35,7% quienes expresaron que la dimensión Comunicación y la variable Satisfacción laboral son catalogadas como pertenecientes a un nivel regular, tal como lo expresa la tabla cruzada de ambas variables, así mismo podemos observar que el 54,8% argumentan que dicha dimensión con la variable 2, es decir que la Comunicación y la Satisfacción laboral son catalogadas como perecientes a un nivel bueno.

## 4.2. Prueba de Hipótesis

Con respecto a la prueba de hipótesis, dentro del presente estudio se usó como prueba experimental a los datos recopilados, los mismo que al ser sometidos a una prueba estadística, facilitaron la obtención de resultados precisos que contribuyeron con la realización de deducciones adquiridas a partir de la evaluación de la fiabilidad correspondiente a las correlaciones de las variables estudiadas junto a sus dimensiones. Asimismo, al tener muy presente la hipótesis general y las específicas, se alcanzó la prueba que posibilita la revisión de la normalidad de los datos y nos orienta sobre qué modelo estadístico elegir en el desarrollo de la investigación.

### *4.2.1. Prueba de Normalidad*

Dentro de esta prueba se contrastó la distribución acumulativa y empírica de todos los valores que comprenden a la muestra, considerando una distribución esperada, basándonos en el hecho de que los datos fuesen normales. Además, cuando se observe una diferencia muy grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

**Tabla 14**

*Prueba de Normalidad*

| | Shapiro - Wilk | | |
|---|---|---|---|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Variable 1: Clima organizacional | ,180 | 42 | ,000 |
| Variable 2: Satisfacción laboral | ,194 | 42 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.25

**Interpretación:**

Se puede observan en la tabla 14, que para comprobar la normalidad de los datos de las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, se procesaron los datos recopilados, teniendo presente eso se asumió que el valor de los grados de libertad sea igual a 42, el mismo que al ser menor a 50, nos indicó que la prueba adecuada para evaluar la normalidad de los datos, viene a ser la de Shapiro-Wilk, por medio de la cual se obtuvo que el valor de significancia para ambas variables es 0,000, y al ser menor que 0,05, permitió el rechazo de la hipótesis nula de normalidad y aceptar el hecho de que las variables estudiadas siguen una distribución no paramétrica.

Por otra parte, para la prueba de hipótesis que corrobore una posible relación entre las variables, se usó al coeficiente de correlación Rho Spearman, dado que nos basamos en el pensamiento que sostienen Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes sostienen que “el Coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para variables en un nivel de medición ordinal; los individuos o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322).

**Tabla 15**

*Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman*

| Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman | Nivel de correlación |
|---|---|
| -1 | Negativa perfecta |
| -0.9 ≤ ρ ≤ -0.99 | Negativa muy alta |
| -0.7 ≤ ρ ≤ -0.89 | Negativa alta |
| -0.4 ≤ ρ ≤ -0.69 | Negativa moderada |
| -0.2 ≤ ρ ≤ -0.39 | Negativa baja |
| -0.01 ≤ ρ ≤ -0.19 | Negativa muy baja |
| 0 | Nula |
| 0.01 ≤ ρ ≤ 0.19 | Positiva muy baja |
| 0.2 ≤ ρ ≤ 0.39 | Positiva baja |
| 0.4 ≤ ρ ≤ 0.69 | Positiva moderada |
| 0.7 ≤ ρ ≤ 0.89 | Positiva alta |
| 0.9 ≤ ρ ≤ 0.99 | Positiva muy alta |
| 1 | Positiva perfecta |

Fuente: Hernández et al., 2014

## 4.3. Contraste de Hipótesis

### *4.3.1. Contraste de la Hipótesis General*

**$H_0$:** No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022.

**$H_1$:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022.

**Tabla 16**

*Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Clima organizacional y la variable 2: Satisfacción laboral*

**Correlaciones**

| | | | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,721** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,721** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

*Nota.* Software SPSS v.25

**Interpretación:**

De los resultados mostrados en la tabla 16, se observar que se obtuvo un valor p=0,000, por lo que al ser esta cantidad inferior a 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar como válida a la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la variable el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un Rho=0,721, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables investigadas.

### *4.3.2. Contraste de la Hipótesis Especifica 1*

**$H_0$:** No existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**$H_1$:** Existe una relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**Tabla 17**

*Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.1: Involucramiento laboral y la variable 2: Satisfacción laboral*

**Correlaciones**

| | | | Involucramiento laboral | Satisfacción laboral |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Involucramiento laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,774** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,774** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

*Nota.* Software SPSS v.25

**Interpretación:**

Según los datos evidenciados en la tabla 17, se observa que se obtuvo un valor p=0,001, por lo que al ser esta cantidad inferior a 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar como válida a la hipótesis alterna (H1), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la primera dimensión de la variable 1: Involucramiento laboral y la variable 2: la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación Rho de Spearman se obtuvo un Rho=0,774, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables investigadas.

### *4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2*

**$H_0$:** No existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**$H_1$:** Existe una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**Tabla 18**

*Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.2: Condiciones laborales y la variable 2: Satisfacción laboral*

**Correlaciones**

| | | | Condiciones laborales | Satisfacción laboral |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,771** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,771** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

*Nota.* Software SPSS v.25

**Interpretación:**

Referente a los resultados que se reflejaron en la tabla 18, se observar que se obtuvo un valor p=0,001, por lo que al ser esta cantidad inferior a 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula ($H_0$) y aceptar como válida a la hipótesis alterna ($H_1$), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la segunda dimensión de la variable 1: condiciones laborales y la variable 2: satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación Rho de Spearman se obtuvo un Rho=0,771, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables investigadas.

### *4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3*

**$H_0$:** No existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**$H_1$:** Existe una relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**Tabla 19**

*Grado correlacional y nivel de significancia entre la Dimensión 1.3: Comunicación y la variable 2: Satisfacción laboral*

**Correlaciones**

| | | | Comunicación | Satisfacción laboral |
|---|---|---|---|---|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,729** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 42 | 42 |
| | Satisfacción laboral | Coeficiente de correlación | ,729** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 42 | 42 |

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

*Nota.* Software SPSS v.25

**Interpretación:**

A partir de la tabla 19, se observar que se obtuvo un valor p=0,001, por lo que al ser esta cantidad inferior a 0,05, permitió rechazar la hipótesis nula ($H_0$) y aceptar como válida a la hipótesis alterna ($H_1$), dado que de esta manera se evidenció una relación significativa entre la tercera dimensión de la variable 1: comunicación y la variable 2: satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. Por otro lado, en el análisis de correlación Rho de Spearman se obtuvo un Rho=0,729, indicándonos así la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables investigadas.

### 4.4. Discusión de resultados

Con respecto al objetivo general determinar de qué manera se relaciona clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022; la encuesta estuvo compuesta por 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella. Gracias a la encuesta se obtuvo como resultado el valor del coeficiente de Rho Spearman igual a 0.721, fortaleciendo y asegurando la existencia de una correlación positiva y alta entre las variables. Resultado similar moderado lo obtuvo Obispo (2018) quien en su tesis titulada "*El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos S.A sede la bolichera - 2015",* donde se tuvo como objetivo determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015. Lla población estuvo compuesta por 154 trabajadores, no se tomó una muestra, se consideró casi la totalidad de los trabajadores. Por resultados se observa que el Clima organizacional ocupa un nivel promedio con un 61,8%, mientras que 15,5% de los encuestados la consideraron en un nivel bajo y tan solo el 22,7% la ubico en un nivel alto. Algo similar fue obtenido para la variable Satisfacción laboral donde el 59,1% se ubica en el nivel promedio y el 21,8% en un nivel alto; y por otro lado tenemos al 19,1% posicionándose en un nivel bajo. Por lo que se concluyó a través de una correlación evaluada por Rho Spearman la cual es de 0,750, debido a este resultado se estableció cómo el clima organizacional influye de manera positiva y significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015. Un resultado similar teórico lo expresa Román (2018) en su tesis titulada *"Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A. - 2018",* donde expresa como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de cajas de la empresa Ripley S.A. - 2018, se indica entre los resultados que el 46% de los colaboradores considera que existe un clima organizacional alto, y que el 38% menciona que existe una satisfacción laboral alta. Además, se obtuvo que favorece a los empleados de manera económica, creando

motivación en ellos y fortaleciendo su capacidad de liderazgo para desarrollarse mejor como equipo en la empresa entablando una comunicación positiva, concluyendo a través de una correlación evaluada por Rho Spearman la cual es de 0,884 y con una significancia de p=0,000. La cual expresa que existe una correlación positiva y alta entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A

Respecto al primer objetivo específico, cuyo propósito fue establecer de qué manera se relaciona el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. Los resultados obtenidos en la encuesta compuesta por 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella, se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.774, evidenciado de tal manera la correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la primera dimensión: Involucramiento laboral y la segunda variable: Satisfacción laboral; un resultado semejante lo obtuvo Quiroz y Torres (2021) en su tesis titulada *"Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la Empresa Conecta Retail S.A",* quienes establecen como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la empresa Conecta Retail S.A. Se obtuvieron como resultados al respecto del involucramiento laboral y la motivación que crea en los trabajadores para que estos logren una excelencia laboral demostrando que el 63% considera que en la empresa si existen procesos de motivación que impulsan a los trabajadores a un involucramiento laboral no fortuito, sino que se desempeñan con ansias en su trabajo debido a la satisfacción laboral brindada, estableciendo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.753 con una significancia de p=0,000; por lo que se concluye que si existe una correlación entre las dimensiones de la variable de clima organizacional y la variable de desempeño laboral.

En relación el segundo objetivo el cual fue describir de qué manera se relacionan las condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. Resultados obtenidos en la encuesta compuesta por 42

trabajadores de la empresa Saga Falabella, en el cual se observó un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.771, demostrando de tal manera la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la segunda dimensión: Condiciones laborales y la segunda variable: Satisfacción laboral. Resultado que se compara con la investigación de Ortiz (2021) quien menciona en su tesis titulada "*Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, año 2021",* quien como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, Año 2021. La población de estudio estuvo compuesta por 100 trabajadores y se consideró como muestra de manera aleatoria a 80 de ellos. Se obtuvo como resultados de la investigación que un 12,5% de los trabajadores se encuentran satisfechos de acuerdo a las condiciones laborales en la empresa, un 18,75% se encuentra muy satisfecho y finalmente 68,75% menciona que se encuentra totalmente satisfecho en la empresa de acuerdo a las condiciones laborales brindadas. Se obtuvo a través de una correlación evaluada por Rho Spearman la cual es de 0,953 y con una significancia de p=0,000, concluyendo que la mayor tasa de frecuencia se encuentra en la categoría "totalmente satisfecho" el cual se ve reflejado con un porcentaje de 68,75% del total. Y esto nos denota que existe un nivel alto de satisfacción laboral lo cual es de mucho provecho para el colaborador y para la organización, manteniendo al colaborador satisfecho en esta dimensión.

Para finalizar tenemos al tercer objetivo específico, que fue identificar de qué manera relaciona la comunicación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. Enfatizando que los resultados obtenidos en la encuesta fue gracias a que estuvo compuesta por 42 trabajadores de la empresa Saga Falabella, donde se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.729, indicando la existencia de una correlación significativa positiva que a su vez es considerada como una correlación alta entre la tercera dimensión: Comunicación y la segunda variable: Satisfacción laboral, cuyo resultado es comparable

al de Cabrejos (2021) en su tesis titulada "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de real plaza – Chiclayo 2017"*, quien tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional hacia la satisfacción laboral en su filial de Chiclayo. Se obtuvieron como resultados; que el clima organizacional influye de manera negativa en la satisfacción laboral con un nivel bajo de significancia, dado que se detalló por dimensiones por conocer más a fondo los resultados entre variables, donde se obtuvo una influencia desfavorable del 2.566 para la dimensión de comunicación. Sin embargo, en el estudio de Obispo (2018) se determinó lo contrario en sus resultados estableciendo que el 56% de los trabajadores indican que la comunicación y la satisfacción laboral se relacionan y posicionan en un nivel medio en la empresa, un 16% lo considero como alto a la dimensión y la variable; y finalmente el 28% menciono que existe un nivel bajo entre la comunicación y la satisfacción laboral, de acuerdo con estos resultados se obtuvo un valor de significancia y del coeficiente de Rho Spearman equivalente a 0.876 con una significancia de p=0,000, el cual representa un 80% de los trabajadores que afirman que existe una buena comunicación en la empresa, cumpliendo con una satisfacción laboral. De acuerdo a estos resultados, como conclusión se obtuvo que la comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

## CONCLUSIONES

- El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2023. En lo referente al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de p= 0.000, siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la primera variable Clima organizacional y la segunda variable Satisfacción laboral. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una rho= 0.721, siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre las variables estudiadas.
- El involucramiento laboral se relaciona significativamente la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2023. En cuando al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de p= 0.001, siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la primera dimensión Involucramiento laboral y la segunda variable Satisfacción laboral. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra un Rho= 0.774, siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.
- Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2023. En lo que respecta al sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de p= 0.001, siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la segunda dimensión Condiciones laborales y la segunda variable Satisfacción laboral. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una rho= 0.771, siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la dimensión y la variable estudiada.

- La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2023. El sustento de esta conclusión, esta se encuentra primero en el valor de significancia bilateral obtenida, la cual es de p= 0.000, siendo esto un valor suficiente para afirmar la existencia de una relación significativa entre la tercera dimensión Comunicación y la segunda variable Satisfacción laboral. Posterior a ello, como añadidura se tiene el valor del coeficiente de correlación encontrado, el cual muestra una rho= 0.729, siendo este una cifra determinante para afirmar la existencia de una correlación alta entre la tercera dimensión y la segunda variable estudiada.

## SUGERENCIAS

- Primera. La empresa Saga Falabella debe implementar un plan que promueva el desarrollo de las habilidades de los trabajadores, esto les permitirá crear un buen clima organizacional entre ellos y ayudara a alcanzar un nivel alto de la satisfacción laboral existente entre los colaboradores dentro de la entidad.
- Segunda. Respecto al involucramiento laboral, la empresa Saga Falabella debe crear un procedimiento de estímulo según características por cada grupo de trabajo para desarrollar una motivación en ellos, el cual les permita estar comprometidos con la empresa y se involucren en los temas de la asociación siendo eficientes y además sean óptimos buscando soluciones en los problemas existentes que se pueden dar en la entidad.
- Tercera. Referente a las condiciones laborales, la empresa Saga Falabella debe mejorar lo que ya se tiene implantado en la empresa, buscar una mejora de salarios con respecto al mercado, actualizar las políticas de la empresa con la finalidad de estar a la vanguardia y cubrir todos los aspectos y necesidades de los trabajadores, distribuir las labores de manera equitativa y seguir creando ese ambiente laboral bueno que ya viene teniendo la organización.
- Cuarta. La empresa Saga Falabella debe ejecutar un plan que involucre a todos los trabajadores respecto a la mejora de la comunicación llevada a cabo en la entidad, con la finalidad de tener una mayor satisfacción laboral evitando discrepancias entre ellos.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS


Anrango, A., Recalde, G. (2013). *Manejo del flujo de información en la comunicación interna y externa de la empresa eléctrica regional norte S.A. año 2013. Propuesta alternativa*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte]. http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3595

Aparicio, M. (2016). *Trato justo con las personas con diversidad funcional. Reconocimiento e identidad, distribución, inclusión social*. [Tesis de pregrado, Universidad De Murcia] https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/47958

Arevalo, F., Bardales, A., y Garcia, G. (2020). *Teorías conceptuales de satisfacción laboral* . [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/4039/Frank_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Arias, F. (2006). *Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y del comportamiento,* (3ra ed.). México Editorial Trillas. https://www.academia.edu/6456602/113_Introduccion_a_la_metodologia_de_investigacion_en_ciencias_de_la_administracion_y_del_comportamiento

Arias, G. y Covinos, M. (2021). *El Diseño y la metodología de la investigación*. Colombia Editorial Enfoque Consulting EIRL. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Bardey, D. (2015). Pagos por desempeño en el sistema de salud colombiano. *Revista Monitor Estratégico, 7,* 4-7. https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/ia/ssa/pago-por-desempeno-sistema-salud.pdf

Barría, J., Postigo, Á., Pérez, R., Cuesta, M., y García, E. (2021). Evaluación de Clima Organizacional: Propiedades psicométricas del ECALS. *Anales de Psicología, 37(1),* 168-177.https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-97282021000100019&script=sci_arttext&tlng=es

Briongos, N. (2014). *Los beneficios sociales de la retribución: Análisis comparativo universidad de Burgos y Universidad de Valladolid*. [Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/8161/TFG-O%20328.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabrejos, J. (2021). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de Real Plaza – Chiclayo*. [Teiss de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://hdl.handle.net/20.500.12423/3625

Caballero Rodríguez, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, 6(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf

Calderon, T. (2019). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los empleados de Mi Banco zona Miraflores Arequipa – 2018.* . [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Agustín]. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9818

Castro, P., Cruz, E., Hernández, J., Vargas, R., Luis, K., Gatica, L., y Tepal, I. (2018). Una perspectiva de la calidad de vida laboral. *Revista Iberoamericana de Ciencias*, 5(6), 118-128. http://reibci.org/publicados/2018/dic/3200115.pdf

Cevallos, N. (2019). Afectación de las rutinas periodísticas de periodistas deportivas mujeres de quito por condiciones ideológicas, jerárquicas y la presión social. ComHumanitas: revista científica de comunicación, 10(2), 99-124. https://doi.org/10.31207/rch.v10i2.206

Chiang Vega, M., Hidalgo Ortiz, J., & Gómez Fuentealba, N. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, 11(22). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/

Clavijo, D., Guerra, D. y Yáñez, D. (2014). *Método, metodología y técnicas de la investigación aplicada al derecho.* México Editorial Ibáñez. https://fui.corteconstitucional.gov.co/doc/pub/31-08-2017_7b9061_60327073.pdf

Contreras, P., y Robles, N. (2018). *Impacto del centro comercial Open Plaza en la estructura urbana del sector Constitucion del distrito de Huancayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/970

Cuero, J. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Antonio Nariño]. http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4615

Davila, M. y Hoyos, L. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la sub gerencia de tránsito y transporte urbano de la municipalidad provincial de coronel portillo, Ucayali 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6020

Del Ángel Salazar, E., Fernández Acosta, C., Santes Bastián, M., Fernández Sánchez, H., & Zepeta Hernández, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Enfermería universitaria, 17(3), 1-11. Obtenido de https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789

Diaz, D. (2019). *Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa MOLIPERÚ en la ciudad de Chiclayo 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf

Espinoza, K., Pivaque, S., y Davila, F. (2017). *Diseño de políticas de control administrativo para la regulación laboral y comercial de la empresa distribuidora de productos agricolas, Agro S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1894

Estrada, E., Mamani, H., Churra, J. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral: Caso de docentes de instituciones educativas de educación básica. *Conocimiento para el Desarrollo*, 10(2), 221-226. https://doi.org/10.17268/CpD.2019.02.08

González, C. (2017). La interacción en el camino hacia una comunicología. *Revista Cubana de información y comunicación. 6(13),* 142-172. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000200007#:~:text=La%20interacci%C3%B3n%20se%20erige%20como,485).%22

García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 42(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004#:~:text=Seg%C3%BAn%20Garc%C3%ADa%20y%20Zapata%20(2008,que%20influyen%20sobre%20su%20conducta.

Govea Andrade, K., & Zuñiga Briones, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Revista Investigación y Negocios, 13(21). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003

Innova Schools. (2023). l Papel de las Actividades Recreativas en el Desarrollo Infantil. Obtenido de https://innovaschools.edu.mx/blog/los-beneficios-de-las-actividades-recreativas/#:~:text=Se%20define%20como%20actividades%20recreativas,sin%20ning%C3%BAn%20tipo%20de%20obligaci%C3%B3n.

Huamani, D., y Paucar, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Express Jeans C & O S.A. 2020* . [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16629

Iglesias, A., y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur, 13(3),* 455-457.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=en.

Linares, S. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria Forestal Cabrera S.A.C del distrito de Callería-Pucallpa 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5505

López, P., Fachelli, S. (2016). La encuesta. *Metodología de la investigación cuantitativa*. https://ddd.uab.cat/record/163567

Machuca, R. (2020). *Satisfacción laboral entre trabajadores administrativos y operarios de una empresa privada de servicios generales*. [Tesis de pregrado, Univerdidad Ricardo Palma]. https://hdl.handle.net/20.500.14138/3516

Meza, A. (2013). Estrategias de aprendizaje. Definiciones, clasificaciones e instrumento de medición. *Revista Propósitos y Representaciones, 8*(2), 193 – 212. https://doi.org/10.20511/pyr2013.v1n2.48

Meza, E. (2017). Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. *Comunicación*, *8(2),* 148-158. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2219-71682017000200008&script=sci_arttext&tlng=en

Montesdeoca, L., Armendariz, R., Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeños de educación en el Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 327-335. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000500327&script=sci_arttext

Mora, D. (2017). Horarios flexibles como estrategia para mejorar la productividad y reducir la rotación. *Academo, 4(2)*, 55-62. http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2414-89382017000200055&script=sci_arttext

Moran, R., Corzo, E., Nizama, J., Paredes, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(5), 663-677. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890538

Murillo, C. (2020). *Estrategia Motivacional para la estabilidad laboral de los jóvenes, empleados en la empresa THE ELITE FLOWER S.A.S. como crecimiento del*

*desarrollo personal*. [Tesis de pregrado, Fundación Universitaria del Área Andina]. https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4069

Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: una revisión literaria. *Eca sinergia*, 11(2), 166-173. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254

Obispo, D. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos S.A. sede la Bolichera - 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.13067/592

Ochoa, C., Centeno, P., Hernández, E., Guamán, K., Catillo, J. (2020). La seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y el mejoramiento del medio ambiente laboral referente a las pausas activas. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 308-313. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000500308&script=sci_arttext&tlng=en

Orihuela, L., y Salas , K. (2021). *Clima organizacional y satisfaccion laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021.* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de los Andes]. https://hdl.handle.net/20.500.12848/3039

Ortiz. (2021). *Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa del sector Retail, en el distrito de San Miguel, año 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privda del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/28019

Palacios, J., y Moncayo, C. (2017). *Grado de supervisión entre liderazgo y satisfacción del personal ejecutivo comercial del Banco Falabella Open Plaza Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://hdl.handle.net/20.500.12423/890

Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scietific, 3(7),* 177-192. https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192

Peralta, L. (2019). *Relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de trabajadores en la empresa DCR Minería y Construcción. Arequipa, 2018*. [Tesis de

posgrado, Universidad Católica de Santa María]. https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/8938

Quiroz , J., Torres, B. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del nivel operativo de la Empresa Conecta Retail S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/89100

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista escuela de administración de negocios, 8(2), 1 - 26. https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf

Rodríguez, M. (2020). *Análisis de la Identificación laboral y estrategias de cooperación organizacional interna en la empresa SIMA PERÚ S.A. – Chimbote 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/64057

Román, C. (2018). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en la empresa Ripley S.A. – 2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. https://hdl.handle.net/20.500.13067/1022

Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área admiistrativa del Gad Provincial de Cotopaxi*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32381

Rufasto, Y. (2021). *Gestión del desarrllo personal para mejorar la retención del talento humano en la CMAC de Trujillo S.A – Chiclayo, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. https://hdl.handle.net/20.500.12802/8467

Sánchez, N., Payne, L., Pereira, J., Bernal, L., Marín, D., y Barboza, M. (2018). Cuentas claras: el papel de la Comisión de la Verdad en la develación de la responsabilidad de las empresas en el conflicto colombiano. *De justicia.* http://hdl.handle.net/11336/111022

Singh, F. (2020). *Análisis de factores de Satisfacción e Insatisfacción según su nivel de influencia en el colaborador desde los mandos medios en empresas de Servicios Profesionales*. [Tesis de porgrado, Pontifia Universidad Católica Argentina]. https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10766

Simbron Espejo, S., & Sanabria Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología, 1(1), 1-25. Obtenido de https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353

Suarez, M. (2021). *El permiso de salud en los trabajadores y el derecho a la igualdad*. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes] https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13072

Torres Acuña, W. (2020). SATISFACCIÓN LABORAL ENTRE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y OPERARIOS DE UNA EMPRESA PRIVADA DE SERVICIOS GENERALES. Tesis, Universidad Ricardo Palma. Obtenido de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3516/PSIC-Machuca%20Condor%20Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ugaz, C. (2019). *Remuneraciones y su incidencia en los beneficios sociales de los trabajadores de las empresas industriales del distrito de Los Olivos – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/44572

Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L., y Villegas , E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay: Revista Latinoamericana de Investigación en Organizaciones, Ambiente y Sociedad,* 9(13). https://doi.org/10.33571/teuken.v9n13a5

Villanueva, R. (2018). *Relación entre motivación y satisfacción laboral en os trabajadores de una organización 2007-2018.* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/23665

# ANEXOS

## Anexo 1: Operacionalización de las variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES |
|---|---|---|---|---|
| Clima organizacional | "Es la característica, cualidades o atributos duraderos de un entorno laboral específico, que son percibidos, experimentados o sentidos por los individuos que forman parte de la empresa y que afectan su comportamiento" (García, 2009). | "Se refiere al ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización, el cual es influenciado por diversos factores, como el involucramiento laboral, las condiciones laborales y la comunicación. Es el resultado de la interacción entre los miembros de la organización y en el entorno en el que trabajan" (Iglesias y Sánchez,2015) | Involucramiento laboral | Calidad de vida laboral |
| | | | | Cumplimiento de actividades |
| | | | | Mejoramiento diario |
| | | | | Consideración a empleados |
| | | | Condiciones laborales | Responsabilidades claras |
| | | | | Cooperación |
| | | | | Trato justo |
| | | | Comunicación | Flujo de información |
| | | | | Interacción entre personas |
| | | | | Relaciones grupales |
| Satisfacción Laboral | "Es un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo" (Ruiz,2010). | Se refiere al nivel de gratificación, bienestar y contento que experimenta un individuo en la relación con su trabajo. Esta satisfacción está influenciada por diversos factores, entre los cuales se encuentran la retribución por el trabajo, las políticas administrativas y el desarrollo personal. (Sánchez y García, 2017) | Retribución por el trabajo | Beneficios sociales |
| | | | | Actividades Recreativas |
| | | | | Pagos por desempeño |
| | | | Políticas administrativas | Permisos por salud |
| | | | | Rutina |
| | | | | Horarios flexibles |
| | | | Desarrollo personal | Capacitación |
| | | | | Motivación |
| | | | | Crecimiento |

## Anexo 2: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.**”**

| **PROBLEMA GENERAL** | **OBJETIVO GENERAL** | **HIPÓTESIS GENERAL** | **VARIABLES** | **DIMENSIONES** | **INDICADORES** |
|---|---|---|---|---|---|
| ¿De qué manera se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022? | Determinar de qué manera se relacionan clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. | La relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de saga Falabella, 2022; es directa y significa. | Clima organizacional | Involucramiento laboral | Calidad de vida laboral |
| | | | | | Cumplimiento de actividades |
| | | | | | Mejoramiento diario |
| | | | | | Consideración a empleados |
| | | | | Condiciones laborales | Responsabilidades claras |
| | | | | | Cooperación |
| **PROBLEMAS ESPECÍFICOS** | **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** | **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS** | | | Trato justo |
| ¿De qué manera se relacionan el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022? | Establecer de qué manera se relaciona el involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. | El involucramiento y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022; es directa y significativa. | | Comunicación | Flujo de información |
| | | | | | Interacción entre personas |
| | | | | | Relaciones grupales |
| | | | Satisfacción Laboral | Retribución por el trabajo | Beneficios sociales |
| | | | | | Actividades Recreativas |
| | | | | | Pagos por desempeño |
| ¿De qué manera se relacionan las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022? | Describir de qué manera se relacionan las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. | Las condiciones laborales y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022; es directa y significativa. | | Políticas administrativas | Permisos por salud |
| | | | | | Rutina |
| | | | | | Horarios flexibles |
| ¿De qué manera se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022? | Identificar de qué manera se relaciona la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022. | La comunicación y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022; es directa y significativa. | | Desarrollo personal | Capacitación |
| | | | | | Motivación |
| | | | | | Crecimiento |

## Anexo 3: Instrumento de recopilación de datos

### ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**Cuestionario N° 01**

**Objetivo:** Determinar de qué manera se relaciona clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre |

**Dimensión 1.1: Involucramiento laboral**

| N° | Ítems | Valoración | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | ¿Consideras que la empresa se preocupa por mejorar el entorno laboral de sus trabajadores? | | | | | |
| 2 | ¿Cree que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores? | | | | | |
| 3 | ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus actividades de manera oportuna? | | | | | |
| 4 | ¿Crees que la empresa cumple con sus responsabilidades como organización? | | | | | |
| 5 | ¿Considera que la empresa se preocupa por el mejoramiento diario de sus trabajadores? | | | | | |
| 6 | ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por la mejora continua de la empresa? | | | | | |
| 7 | ¿Considera que la empresa se preocupa por las necesidades de sus trabajadores? | | | | | |
| 8 | ¿Cree usted que la empresa respeta las opiniones de sus trabajadores? | | | | | |

**Dimensión 1.2: Condiciones laborales**

| N° | Ítems | Valoración | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera clara las funciones de cada área de trabajo? | | | | | |
| 10 | ¿Cree usted que en la empresa se establece de manera precisa las tareas a realizar por cada trabajador? | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la empresa se preocupa por fomentar el trabajo conjunto entre sus empleados? | | | | | |
| 12 | ¿Cree usted que los trabajadores de la empresa desarrollan un efectivo trabajo grupal? | | | | | |
| 13 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera equitativa las responsabilidades? | | | | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa asume un papel imparcial ante las situaciones de conflicto entre sus trabajadores? | | | | | |

| **Dimensión 1.3: Comunicación** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **N°** | **Ítems** | **Valoración** | | | | |
| | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 15 | ¿Considera que es efectivo el movimiento de instrucciones desarrollado en la empresa? | | | | | |
| 16 | ¿Cree usted que la comunicación dentro de la empresa ayuda a mejorar el clima organizacional? | | | | | |
| 17 | ¿Consideras que la interacción actual entre los trabajadores de la empresa es efectiva? | | | | | |
| 18 | ¿Crees que la interacción entre trabajadores contribuye con el mejoramiento del clima organizacional de la empresa? | | | | | |
| 19 | ¿Considera que son buenas las relaciones entre las distintas áreas de la empresa? | | | | | |
| 20 | ¿Cree usted que es buena la socialización grupal de los nuevos trabajadores? | | | | | |

## ENCUESTA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Cuestionario N° 02**

**Objetivo:** Determinar de qué manera se relaciona clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Saga Falabella, Pucallpa 2022.

**Instrucciones:** En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|---|---|---|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre |

**Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo**

| N° | Ítems | Valoración | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | ¿Considera que la empresa les brinda los mejores beneficios sociales? | | | | | |
| 22 | ¿Considera que los beneficios sociales les ayudan a maximizar su salario? | | | | | |
| 23 | ¿Considera que los beneficios sociales ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores? | | | | | |
| 24 | ¿La empresa para promover la socialización entre los trabajadores realiza actividades recreativas? | | | | | |
| 25 | ¿La empresa impulsa a los trabajadores premiando a los que tengan mejor desempeño? | | | | | |
| 26 | ¿Considera que la empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores? | | | | | |
| 27 | ¿Considera que los pagos que realiza la empresa por el buen desempeño ayudan a los trabajadores con sus necesidades? | | | | | |

**Dimensión 2.2: Políticas administrativas**

| N° | Ítems | Valoración | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | ¿Considera que la empresa facilita los permisos por salud? | | | | | |
| 29 | ¿Considera que a la empresa se le debe presentar una solicitud por permiso de salud? | | | | | |
| 30 | ¿Considera que la empresa hace bien al obligar a los trabajadores presentar su licencia media para no generar descuento? | | | | | |
| 31 | ¿Considera que la empresa genera cambios para que los trabajadores no entren en rutina? | | | | | |
| 32 | ¿Usted cree que la rutina afecta la satisfacción laboral? | | | | | |
| 33 | ¿Considera que la empresa da facilidad a los horarios? | | | | | |
| 34 | ¿Considera que la empresa es comprensible con los horarios de los trabajadores que estudian? | | | | | |

**Dimensión 2.3: Desarrollo Personal**

| N° | Ítems | Valoración | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 | ¿La empresa da capacitaciones sobre los nuevos productos ingresados? | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 36 | ¿Considera que las capacitaciones sobre los productos ayudan con las técnicas de ventas a los trabajadores? | | | | | |
| 37 | ¿Considera que la motivación económica que brinda la empresa a los trabajadores es porque superan las expectativas? | | | | | |
| 38 | ¿La empresa motiva económicamente a sus trabajadores para obtener mejor rendimiento laboral? | | | | | |
| 39 | ¿Considera que le empresa le ayuda con su crecimiento económico? | | | | | |
| 40 | ¿Considera que trabajar con la empresa le genera crecimiento personal? | | | | | |

**Muchas Gracias…**

## Anexo 4: Validación del instrumento por juicio de expertos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Apellidos y nombres del experto: Navarro Janampa, Félix

Institución donde labora: Universidad Nacional de Ucayali

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las variables CLIMA ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL

Autores del instrumento: Gilma María Carlos Tanchiva y Kenia Cristal Moya Bardales.

| ÍTEMS | PREGUNTA | ¿PERMITE MEDIR LA DIMENSIÓN A LA QUE CORRESPONDE? | | OBS. |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| | **Dimensión 1.1: Involucramiento laboral** | | | |
| 1 | ¿Consideras que la empresa se preocupa por mejorar el entorno laboral de sus trabajadores? | X | | |
| 2 | ¿Cree que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores? | X | | |
| 3 | ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus actividades de manera oportuna? | X | | |
| 4 | ¿Crees que la empresa cumple con sus responsabilidades como organización? | X | | |
| 5 | ¿Considera que la empresa se preocupa por el mejoramiento diario de sus trabajadores? | X | | |
| 6 | ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por la mejora continua de la empresa? | X | | |
| 7 | ¿Considera que la empresa se preocupa por las necesidades de sus trabajadores? | X | | |
| 8 | ¿Cree usted que la empresa respeta las opiniones de sus trabajadores? | X | | |
| | **Dimensión 1.2: Condiciones laborales** | | | |
| 9 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera clara las funciones de cada área de trabajo? | X | | |
| 10 | ¿Cree usted que en la empresa se establece de manera precisa las tareas a realizar por cada trabajador? | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | ¿Considera que la empresa se preocupa por fomentar el trabajo conjunto entre sus empleados? | X | | |
| 12 | ¿Cree usted que los trabajadores de la empresa desarrollan un efectivo trabajo grupal? | X | | |
| 13 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera equitativa las responsabilidades? | X | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa asume un papel imparcial ante las situaciones de conflicto entre sus trabajadores? | X | | |
| 15 | ¿Considera que es efectivo el movimiento de instrucciones desarrollado en la empresa? | X | | |
| | **Dimensión 1.3: Comunicación** | | | |
| 16 | ¿Cree usted que la comunicación dentro de la empresa ayuda a mejorar el clima organizacional? | X | | |
| 17 | ¿Consideras que la interacción actual entre los trabajadores de la empresa es efectiva? | X | | |
| 18 | ¿Crees que la interacción entre trabajadores contribuye con el mejoramiento del clima organizacional de la empresa? | X | | |
| 19 | ¿Consideras que es buena las relaciones entre las distintas áreas de la empresa? | X | | |
| 20 | ¿Cree usted que es buena la socialización grupal de los nuevos trabajadores? | X | | |
| | **Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo** | | | |
| 21 | ¿Considera que la empresa les brinda los mejores beneficios sociales? | X | | |
| 22 | ¿Considera que los beneficios sociales les ayudan a maximizar su salario? | X | | |
| 23 | ¿Considera que los beneficios sociales ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores? | X | | |
| 24 | ¿La empresa para promover la socialización entre los trabajadores realiza actividades recreativas? | X | | |
| 25 | ¿La empresa impulsa a los trabajadores premiando a los que tengan mejor desempeño? | X | | |
| 26 | ¿Considera que la empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores? | X | | |
| 27 | ¿Considera que los pagos que realiza la empresa por el buen desempeño ayudan a los trabajadores con sus necesidades? | X | | |
| | **Dimensión 2.2: Políticas administrativas** | | | |
| 28 | ¿Considera que la empresa facilita los permisos por salud? | X | | |
| 29 | ¿Considera que a la empresa se le debe presentar una solicitud por permiso de salud? | X | | |
| 30 | ¿Considera que la empresa hace bien al obligar a los trabajadores presentar su licencia media para no generar descuento? | X | | |
| 31 | ¿Considera que la empresa genera cambios para que los trabajadores no entren en rutina? | X | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 32 | ¿Usted cree que la rutina afecta la satisfacción laboral? | X | | |
| 33 | ¿Considera que la empresa da facilidad a los horarios? | X | | |
| 34 | ¿Considera que la empresa es comprensible con los horarios de los trabajadores que estudian? | X | | |
| | **Dimensión 2.3: Desarrollo Personal** | | | |
| 35 | ¿La empresa da capacitaciones sobre los nuevos productos ingresados? | X | | |
| 36 | ¿Considera que las capacitaciones sobre los productos ayudan con las técnicas de ventas a los trabajadores? | X | | |
| 37 | ¿Considera que la motivación económica que brinda la empresa a los trabajadores es porque superan las expectativas? | X | | |
| 38 | ¿La empresa motiva económicamente a sus trabajadores para obtener mejor rendimiento laboral? | X | | |
| 39 | ¿Considera que le empresa le ayuda con su crecimiento económico? | X | | |
| 40 | ¿Considera que trabajar con la empresa le genera crecimiento personal? | X | | |

**Aportes y/o sugerencias:**

.....

.....

.....

Firma

Fecha: 07/08/2023

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: Ramos Reátegui, Marcelo

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las variables CLIMA ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL

Autores del instrumento: Gilma María Carlos Tanchiva y Kenia Cristal Moya Bardales.

| ÍTEMS | PREGUNTA | ¿PERMITE MEDIR LA DIMENSIÓN A LA QUE CORRESPONDE? | | OBS. |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| | **Dimensión 1.1: Involucramiento laboral** | | | |
| 1 | ¿Consideras que la empresa se preocupa por mejorar el entorno laboral de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 2 | ¿Cree que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 3 | ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus actividades de manera oportuna? | ✓ | | |
| 4 | ¿Crees que la empresa cumple con sus responsabilidades como organización? | ✓ | | |
| 5 | ¿Considera que la empresa se preocupa por el mejoramiento diario de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 6 | ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por la mejora continua de la empresa? | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera que la empresa se preocupa por las necesidades de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que la empresa respeta las opiniones de sus trabajadores? | ✓ | | |
| | **Dimensión 1.2: Condiciones laborales** | | | |
| 9 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera clara las funciones de cada área de trabajo? | ✓ | | |
| 10 | ¿Cree usted que en la empresa se establece de manera precisa las tareas a realizar por cada trabajador? | ✓ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | ¿Considera que la empresa se preocupa por fomentar el trabajo conjunto entre sus empleados? | ✓ | | |
| 12 | ¿Cree usted que los trabajadores de la empresa desarrollan un efectivo trabajo grupal? | ✓ | | |
| 13 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera equitativa las responsabilidades? | ✓ | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa asume un papel imparcial ante las situaciones de conflicto entre sus trabajadores? | ✓ | | |
| 15 | ¿Considera que es efectivo el movimiento de instrucciones desarrollado en la empresa? | ✓ | | |
| | **Dimensión 1.3: Comunicación** | | | |
| 16 | ¿Cree usted que la comunicación dentro de la empresa ayuda a mejorar el clima organizacional? | ✓ | | |
| 17 | ¿Consideras que la interacción actual entre los trabajadores de la empresa es efectiva? | ✓ | | |
| 18 | ¿Crees que la interacción entre trabajadores contribuye con el mejoramiento del clima organizacional de la empresa? | ✓ | | |
| 19 | ¿Consideras que es buena las relaciones entre las distintas áreas de la empresa? | ✓ | | |
| 20 | ¿Cree usted que es buena la socialización grupal de los nuevos trabajadores? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo** | | | |
| 21 | ¿Considera que la empresa les brinda los mejores beneficios sociales? | ✓ | | |
| 22 | ¿Considera que los beneficios sociales les ayudan a maximizar su salario? | ✓ | | |
| 23 | ¿Considera que los beneficios sociales ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores? | ✓ | | |
| 24 | ¿La empresa para promover la socialización entre los trabajadores realiza actividades recreativas? | ✓ | | |
| 25 | ¿La empresa impulsa a los trabajadores premiando a los que tengan mejor desempeño? | ✓ | | |
| 26 | ¿Considera que la empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores? | ✓ | | |
| 27 | ¿Considera que los pagos que realiza la empresa por el buen desempeño ayudan a los trabajadores con sus necesidades? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.2: Políticas administrativas** | | | |
| 28 | ¿Considera que la empresa facilita los permisos por salud? | ✓ | | |
| 29 | ¿Considera que a la empresa se le debe presentar una solicitud por permiso de salud? | ✓ | | |
| 30 | ¿Considera que la empresa hace bien al obligar a los trabajadores presentar su licencia media para no generar descuento? | ✓ | | |
| 31 | ¿Considera que la empresa genera cambios para que los trabajadores no entren en rutina? | ✓ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 32 | ¿Usted cree que la rutina afecta la satisfacción laboral? | ✓ | | |
| 33 | ¿Considera que la empresa da facilidad a los horarios? | ✓ | | |
| 34 | ¿Considera que la empresa es comprensible con los horarios de los trabajadores que estudian? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.3: Desarrollo Personal** | | | |
| 35 | ¿La empresa da capacitaciones sobre los nuevos productos ingresados? | ✓ | | |
| 36 | ¿Considera que las capacitaciones sobre los productos ayudan con las técnicas de ventas a los trabajadores? | ✓ | | |
| 37 | ¿Considera que la motivación económica que brinda la empresa a los trabajadores es porque superan las expectativas? | ✓ | | |
| 38 | ¿La empresa motiva económicamente a sus trabajadores para obtener mejor rendimiento laboral? | ✓ | | |
| 39 | ¿Considera que le empresa le ayuda con su crecimiento económico? | ✓ | | |
| 40 | ¿Considera que trabajar con la empresa le genera crecimiento personal? | ✓ | | |

**Aportes y/o sugerencias:**

.....

.....

.....

**Firma**

Fecha: 08/08/2023

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

## ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Apellidos y nombres del experto: ...PARDO...HIDALGO,...CLEMENZE.....

Institución donde labora: ..UNIVERSIDAD...NACIONAL...DE...UCAYALI.....

Nombre del instrumento: Cuestionario para medir las variables CLIMA ORGANIZACIONAL y SATISFACCIÓN LABORAL

Autores del instrumento: Gilma María Carlos Tanchiva y Kenia Cristal Moya Bardales.

| ÍTEMS | PREGUNTA | ¿PERMITE MEDIR LA DIMENSIÓN A LA QUE CORRESPONDE? | | OBS. |
|---|---|---|---|---|
| | | SI | NO | |
| | **Dimensión 1.1: Involucramiento laboral** | | | |
| 1 | ¿Consideras que la empresa se preocupa por mejorar el entorno laboral de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 2 | ¿Cree que la empresa se preocupa por el bienestar de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 3 | ¿Consideras que los trabajadores cumplen con sus actividades de manera oportuna? | ✓ | | |
| 4 | ¿Crees que la empresa cumple con sus responsabilidades como organización? | ✓ | | |
| 5 | ¿Considera que la empresa se preocupa por el mejoramiento diario de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 6 | ¿Cree usted que los trabajadores se preocupan por la mejora continua de la empresa? | ✓ | | |
| 7 | ¿Considera que la empresa se preocupa por las necesidades de sus trabajadores? | ✓ | | |
| 8 | ¿Cree usted que la empresa respeta las opiniones de sus trabajadores? | ✓ | | |
| | **Dimensión 1.2: Condiciones laborales** | | | |
| 9 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera clara las funciones de cada área de trabajo? | ✓ | | |
| 10 | ¿Cree usted que en la empresa se establece de manera precisa las tareas a realizar por cada trabajador? | ✓ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11 | ¿Considera que la empresa se preocupa por fomentar el trabajo conjunto entre sus empleados? | ✓ | | |
| 12 | ¿Cree usted que los trabajadores de la empresa desarrollan un efectivo trabajo grupal? | ✓ | | |
| 13 | ¿Consideras que en la empresa se designa de manera equitativa las responsabilidades? | ✓ | | |
| 14 | ¿Cree usted que la empresa asume un papel imparcial ante las situaciones de conflicto entre sus trabajadores? | ✓ | | |
| 15 | ¿Considera que es efectivo el movimiento de instrucciones desarrollado en la empresa? | ✓ | | |
| | **Dimensión 1.3: Comunicación** | | | |
| 16 | ¿Cree usted que la comunicación dentro de la empresa ayuda a mejorar el clima organizacional? | ✓ | | |
| 17 | ¿Consideras que la interacción actual entre los trabajadores de la empresa es efectiva? | ✓ | | |
| 18 | ¿Crees que la interacción entre trabajadores contribuye con el mejoramiento del clima organizacional de la empresa? | ✓ | | |
| 19 | ¿Consideras que es buena las relaciones entre las distintas áreas de la empresa? | ✓ | | |
| 20 | ¿Cree usted que es buena la socialización grupal de los nuevos trabajadores? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.1: Retribución por el trabajo** | | | |
| 21 | ¿Considera que la empresa les brinda los mejores beneficios sociales? | ✓ | | |
| 22 | ¿Considera que los beneficios sociales les ayudan a maximizar su salario? | ✓ | | |
| 23 | ¿Considera que los beneficios sociales ayudan a aumentar la satisfacción de los trabajadores? | ✓ | | |
| 24 | ¿La empresa para promover la socialización entre los trabajadores realiza actividades recreativas? | ✓ | | |
| 25 | ¿La empresa impulsa a los trabajadores premiando a los que tengan mejor desempeño? | ✓ | | |
| 26 | ¿Considera que la empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores? | ✓ | | |
| 27 | ¿Considera que los pagos que realiza la empresa por el buen desempeño ayudan a los trabajadores con sus necesidades? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.2: Políticas administrativas** | | | |
| 28 | ¿Considera que la empresa facilita los permisos por salud? | ✓ | | |
| 29 | ¿Considera que a la empresa se le debe presentar una solicitud por permiso de salud? | ✓ | | |
| 30 | ¿Considera que la empresa hace bien al obligar a los trabajadores presentar su licencia media para no generar descuento? | ✓ | | |
| 31 | ¿Considera que la empresa genera cambios para que los trabajadores no entren en rutina? | ✓ | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 32 | ¿Usted cree que la rutina afecta la satisfacción laboral? | ✓ | | |
| 33 | ¿Considera que la empresa da facilidad a los horarios? | ✓ | | |
| 34 | ¿Considera que la empresa es comprensible con los horarios de los trabajadores que estudian? | ✓ | | |
| | **Dimensión 2.3: Desarrollo Personal** | | | |
| 35 | ¿La empresa da capacitaciones sobre los nuevos productos ingresados? | ✓ | | |
| 36 | ¿Considera que las capacitaciones sobre los productos ayudan con las técnicas de ventas a los trabajadores? | ✓ | | |
| 37 | ¿Considera que la motivación económica que brinda la empresa a los trabajadores es porque superan las expectativas? | ✓ | | |
| 38 | ¿La empresa motiva económicamente a sus trabajadores para obtener mejor rendimiento laboral? | ✓ | | |
| 39 | ¿Considera que le empresa le ayuda con su crecimiento económico? | ✓ | | |
| 40 | ¿Considera que trabajar con la empresa le genera crecimiento personal? | ✓ | | |

**Aportes y/o sugerencias:**

.....

.....

.....

Firma

Fecha: 08.08.2023