



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL
EN LA EMPRESA RIPLEY S.A. - 2018"**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

CARMENCITA DEL PILAR ROMÁN CÓRDOVA

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUÍZ

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a mis padres y hermanas, por su gran apoyo incondicional y gratitud que me brindaron siempre para seguir adelante, los cuales fueron mi motivación más grande para concluir con este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, en primer lugar, por permitir mantenerme con vida y salud en toda esta etapa universitaria, por cuidarme y protegerme siempre.

A mis padres, por su gran esfuerzo y apoyo que me brindaron siempre en cada etapa de mi formación, por enseñarme valores y a ser una mejor persona, porque gracias a ellos estoy concluyendo esta anhelada etapa de mi vida ya que son mi inspiración hacia un futuro mejor.

A mis profesores por sus enseñanzas y consejos porque gracias a ellos estoy culminando mi etapa universitaria que fue la mejor experiencia que he vivido.

A mis amigos, por apoyarme siempre en la culminación de esta etapa maravillosa, llevare conmigo los mejores recuerdos y experiencias vividas con cada uno de ellos.

RESUMEN

El propósito de este trabajo de investigación 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 S.A. dicha empresa (retail) se dedica a la venta de vestuario, calzado, electrodomésticos, etc. Ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Se observó que no existe un adecuado clima organizacional el cual genera incomodidad en el personal que laboran en la empresa, es por ello que se presentó la problemática de la insatisfacción laboral por parte de los colaboradores ya que estos no se sienten cómodos ni satisfechos en su área de trabajo. La investigación utilizó el tipo de investigación descriptivo correlacional, de corte transversal. La muestra corresponde a 50 trabajadores del área de cajas, el instrumento utilizado para medir las variables fue una encuesta de 36 ítems. El instrumento fue validado por especialistas; así mismo el resultado de confiabilidad de los instrumentos arrojó 0.898 para el instrumento de clima organizacional y 0.821 para el instrumento de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en este trabajo fueron satisfactorios ya que se encontró una correlación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente R de Pearson = 0.884 con un valor p de 0,000 menor a 0,05 se concluyó que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A. - 2018.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to determine the relation between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the company's cashier area Ripley S.A. This company is dedicated to the sale of clothing, footwear, appliances. Located in the district of San Juan de Miraflores. It was observed that there is not an adequate organizational climate which generates discomfort in the people who work in the company that is why the work dissatisfaction was presented by the employees since they do not feel very satisfied in their area of work. The research used the type of transversal descriptive, with correlational research design. The sample corresponds to 50 workers in the box area, the instrument used to measure the variables is a survey of 36 items. The instrument was validated by specialists; Likewise, the result of reliability of the instruments yielded 0.898 for the instrument of organizational climate and 0.821 for the instrument of job satisfaction. The results obtained in this study were satisfactory since a significant correlation was found between the variables under study, with Pearson's R coefficient = 0.884 with a p - value of 0.000 less than 0.05, it was concluded that there is a considerable positive correlational climate and job satisfaction in the company Ripley S.A. - 2018.

Keywords: Organizational climate, work satisfaction.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

- 1.1. Realidad problemática2
- 1.2. Justificación e importancia de la investigación6
- 1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos7
- 1.4. Limitaciones de la investigación.8

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

- 2.1. Antecedentes de estudios 10
- 2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado20
 - 2.2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional20
 - 2.2.2. Bases teórico de satisfacción laboral28
- 2.3. Definición conceptual de la terminología empleada33

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

- 3.1. Tipo y diseño de investigación36
- 3.2. Población y muestra.....37
- 3.3. Hipótesis39
- 3.4. Variables - Operacionalización39
- 3.5. Métodos y técnicas de investigación42
- 3.6. Descripción de los instrumentos utilizados42
- 3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos.....45

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

- 4.1. Validación del instrumento.....47
 - 4.1.1. Análisis de fiabilidad48
- 4.2. Resultados descriptivos de las variables49
- 4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones51
- 4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas57
- 4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio58

4.6. Procedimientos correlacionales.....	58
--	----

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones.....	64
-----------------------	----

5.2. Conclusiones	66
-------------------------	----

5.3. Recomendaciones	67
----------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Población de Colaboradores de Ripley S.A.	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable clima organizacional	42
Tabla 3	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional	48
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario de satisfacción laboral	48
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional	49
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable: Clima organizacional	50
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral	51
Tabla 10	Análisis descriptivo Dimensión: Comunicación	52
Tabla 11	Análisis descriptivo Dimensión: Motivación	53
Tabla 12	Análisis descriptivo Dimensión: Liderazgo	54
Tabla 13	Análisis descriptivo Dimensión: Trabajo en equipo	55
Tabla 14	Análisis descriptivo Dimensión: Condiciones de trabajo	56
Tabla 15	Análisis descriptivo Dimensión: Remuneración	57
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la clima organizacional y satisfacción laboral	58
Tabla 17	Prueba de la normalidad de las variables	59
Tabla 18	Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	60
Tabla 19	Correlación entre comunicación y satisfacción laboral	61
Tabla 20	Correlación entre motivación y satisfacción laboral	62
Tabla 21	Correlación entre liderazgo y satisfacción laboral	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Pirámide de las necesidades de Maslow y sus implicaciones	24
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable: Clima organizacional	50
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción laboral	51
Figura 4	Análisis descriptivo Dimensión: Comunicación	52
Figura 5	Análisis descriptivo Dimensión: Motivación	53
Figura 6	Análisis descriptivo Dimensión: Liderazgo	54
Figura 7	Análisis descriptivo Dimensión: Trabajo en equipo	55
Figura 8	Análisis descriptivo Dimensión: Condiciones de trabajo	56
Figura 9	Análisis descriptivo Dimensión: Remuneración	57
Figura 10	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	58
Figura 11	Gráfica de dispersión de correlación entre variables	60

INTRODUCCIÓN

En la presente tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A.- 2018", la situación problemática de estudio es la relación que guarda si se aplica buenas alternativas y estrategias de clima organizacional para que los colaboradores de la empresa perciban una buena satisfacción laboral en su área de trabajo, ya que existen diferentes maneras de desarrollar un buen ambiente laboral en cada organización.

En el desarrollo de la presente investigación se quiere lograr comprobar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con la finalidad de incrementar el nivel de satisfacción en los colaboradores de la empresa.

El problema general es ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores de Ripley S.A.- 2018?

El objetivo principal de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A.- 2018.

Asimismo, la hipótesis alterna es que: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A.- 2018.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación:

El capítulo I, se presenta la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, se cita también el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos y por último las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se señalan los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente a la investigación, las bases teóricas, científicas y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se detalla el tipo de diseño de investigación, las características de la población y muestra, las hipótesis, la prueba de ésta y su consistencia, se indica las variables y su operacionalización, se explica el método y técnica de investigación, así como la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se muestra la validación del instrumento, por medio del análisis de fiabilidad, el resultado descriptivo de las variables, resultado descriptivo de las variables relacionadas, la prueba de normalidad para la variable en estudio y los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación de tesis.

Y para concluir, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de la presente investigación, como también la recolección de datos y anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, es muy importante que las empresas desarrollen un buen clima organizacional para mantener motivados a sus colaboradores y de esta manera las personas realicen sus actividades de manera eficiente y eficaz, ya que el clima organizacional consiste en mantener un adecuado ambiente laboral donde los colaboradores se sientan motivados y puedan expresarse libremente.

Respecto a las empresas retail enfrentan el desafío de ser cada vez más competitivas y asumen retos de generar un valor agregado frente a sus clientes. Es por ello que cuando no se desarrolla un adecuado clima organizacional estas empresas no logran cumplir con sus objetivos establecidos, ya que estas organizaciones trabajan directamente con personas, y gracias a ellos la productividad asciende, porque si los colaboradores no se encuentran satisfechos en su ambiente de trabajo no van a rendir eficientemente.

En la actualidad hay empresas a nivel mundial públicas y privadas, que no le dan la suficiente importancia al tema de clima organizacional y satisfacción laboral, y en realidad son aspectos fundamentales en el desarrollo estratégico de cualquier empresa. 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 de 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.

En Madrid el centro de estudios financieros (CEF) realizó una encuesta en el año 2017 para conocer cuáles son las causas o comportamientos nocivos que más afectan a las organizaciones de acuerdo a la satisfacción laboral en los empleados. Los resultados que obtuvieron revelaron que los factores que afectan la satisfacción laboral son: La mala comunicación, la

desmotivación de los empleados, la mala organización del trabajo, el salario, la falta de confianza entre jefes y colaboradores. El objetivo de este estudio fue dar a conocer a quienes dirigen las organizaciones cuales son los factores más comunes que se presentan que no conllevan a desarrollar una adecuada satisfacción laboral.

En Argentina el 53% de los trabajadores deja el empleo por el mal clima laboral; en agosto del 2015 la empresa consultora en recursos humanos Adeco, realizó un estudio aplicado a 300 jóvenes entre 18 y 35 años de algunas empresas, donde se demostró que el 90% de los encuestados afirmó que el ambiente laboral influye directamente en los resultados a la hora de trabajar. Al igual cuando se les preguntó qué aspectos son los que generan más discusiones en el trabajo, un 47% mencionó los horarios de entrada y salida y un 13% las condiciones en el ambiente laboral. Es por ello que la gerente de recursos humanos de Adeco Alexandra Manera, dijo que el respeto, la fuerza de voluntad, la comunicación, la confianza, entre otros aspectos son condiciones necesarias para que el clima laboral sea bueno a pesar de tener contratiempos. Cuando a los trabajadores se les consultó sobre el clima laboral, el 49% respondió que era bueno, el 20% que era excelente, otro 20% que era regular y el resto que era malo. En cuanto a lo que necesitaría cada empleado para que el entorno laboral sea ideal, los encuestados coincidieron en ciertas temáticas como compañerismo, respeto, motivación y comunicación son indispensables.

La satisfacción laboral del 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.

Los retail que operan en el Perú como supermercados, Saga Falabella, Ripley, Sodimac, entre otros tiene a su cargo una cantidad grande de

empleados y muchas veces surge la pregunta de cómo es el clima laboral en estos lugares de trabajo. Los retail enfrentan constantemente un plan para mantener un equipo humano en sus lugares de trabajo y evidentemente cumplir con este propósito resulta beneficioso no solo para los empleados sino también para el empleador.

En el diario gestión 2017 la directora de consultoría de Great Place To Work Perú, dijo: contar con el mejor talento humano es una ventaja competitiva en el mercado, pues finalmente son las personas el activo más importante de las organizaciones. También, contar con colaboradores comprometidos y motivados trae mejores resultados. Es por ello que cada año se realizan una encuesta en todas las empresas para ver el grado de satisfacción de los trabajadores. Este año se informó que en las empresas retail, el 70% de colaboradores no están satisfechos en sus puestos de trabajo, algunos de los motivos fueron la falta de comunicación, falta de motivación, los horarios de trabajo, el salario entre otros. Es por ello que se recomienda una cultura sólida y estable en el tiempo, que se mantenga a pesar de los cambios internos que puedan suceder. Es importante que los líderes sepan identificar adecuadamente las necesidades y expectativas de los grandes grupos de colaboradores con lo que trabajan.

Si bien es cierto hay empresas que cuentan con la implementación de materiales para dar soporte al clima organizacional y obtener una mejora en la satisfacción de sus colaboradores, no lo aplican constantemente, solo dos o tres veces al año debido a tiempo o mal manejo de los recursos administrativos, ya que optan por capacitaciones de productividad que solo benefician al crecimiento económico de la organización, y que de una y otra manera se olvidan de los beneficios de los colaboradores respecto al clima y satisfacción laboral.

El estudio se centra en la satisfacción laboral de la empresa Ripley S.A. dedicada a la venta de vestuario calzado y accesorios, la cual trabaja con un gran grupo de personas que se encargan de realizar las actividades que

requiere dicha empresa. Si bien la empresa cuenta con estrategias para una buena satisfacción laboral en los empleados, no son los adecuados de acuerdo al clima organizacional que consiste en comunicar motivar y liderar. La problemática estudiada, se centra en desarrollar mejores estrategias para que exista una adecuada satisfacción laboral, ya que en los últimos meses se viene observando que los colaboradores no están totalmente satisfechos en su área de trabajo.

En cuanto a la comunicación, resulta necesario conocer su relación con la satisfacción laboral y permita determinar la formulación de una nueva estrategia para el desarrollo de la satisfacción laboral y determinar si sería beneficiosa para los colaboradores.

En cuanto a la motivación resulta necesario conocer su relación con la satisfacción laboral a fin de determinar si se cuenta con los recursos necesarios para desarrollar talleres motivacionales y así mismo, afrontar con éxito la ejecución del proyecto.

En cuanto al liderazgo resulta necesario conocer su relación con la satisfacción laboral, para que de esta forma se puedan establecer las acciones preventivas para alcanzar los objetivos y metas establecidas.

Por lo tanto, surge la necesidad de implementar las estrategias al detalle y, así mismo definir acciones para que la satisfacción laboral sea más eficiente y los colaboradores realicen sus actividades de manera correcta y así contribuir alcanzar las metas establecidas por la empresa.

Es necesario que Ripley se enfoque en sus colaboradores y desarrolle un mejor clima organizacional para así obtener una mejora en el ambiente laboral y el colaborador este satisfecho en su área de trabajo, y estas estrategias tienen que desarrollar comunicación, motivación y liderazgo que tiene el clima organizacional dentro de una empresa.

El análisis realizado de la problemática del estudio, permite establecer los siguientes problemas de investigación.

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018?

Asimismo, las dimensiones de las variables permitieron realizar un estudio más alto detallado estableciendo los siguientes problemas específicos.

- ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018?
- ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018?
- ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque busca determinar la relación de clima organizacional y satisfacción laboral; esta investigación se realiza en la empresa Ripley S.A. porque es una empresa que tiene a su responsabilidad colaboradores donde conviven día a día cumpliendo con sus responsabilidades otorgadas por los líderes de la empresa, dando hincapié al desarrollo del clima organizacional para así obtener la satisfacción laboral dentro de la empresa.

La presente investigación se justifica de la siguiente manera:

Justificación teórica

La presente investigación presentará una propuesta teórica, basada en teorías actuales y en relación con los datos obtenidos de los resultados, asimismo, se sustentará la relación de clima organizacional Chiavenato (2015) y satisfacción laboral por las bases teóricas de Robbins (1998).

Justificación practica

Con la investigación se podrá obtener alternativas de solución para los inconvenientes que existan para establecer un buen clima organizacional en una empresa y las barreras que se presenten al momento de buscar una solución para la satisfacción laboral.

Justificación metodológica

El investigador realizó dos instrumentos de recolección de datos uno para la primera variable clima organizacional y otro para la segunda variable satisfacción laboral, dichos instrumentos fueron sometidos a validación por criterio de jueces para la confiabilidad, por ende, permite determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018

Objetivo específicos

- Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018
- Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018
- Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

Limitaciones bibliográficas

La bibliografía es escasa, no se han encontrado muchos trabajos de investigaciones que analicen simultáneamente las dos variables y algunas otras resultan siendo obsoletas.

Limitación teórica

Desaparición de antecedentes de investigación relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

Temporal

Escaso tiempo para realizar las investigaciones y así mismo la recolección de datos estuvo supeditada al horario del personal de la empresa que colaboró con dicha investigación.

Económica

El limitado financiamiento económico para adquisición de material bibliográfico y hemerográfica actualizado.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

A nivel internacional:

Quinaluisa (2011) en su tesis titulada "Cómo el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Remiñahui". Realizada en Quito para obtener el título de Psicología, el objetivo de la investigación es analizar los factores del clima organizacional y cómo estos intervienen en el estado de actitud general de las personas hacia el trabajo. La investigación utilizada fue de tipo correlacional no experimental, con una muestra de 50 colaboradores de la empresa. El autor concluyo lo siguiente:

El liderazgo que fomentan los superiores el personal administrativo del GADMUR permite que puedan aportar libremente ideas y propuesta dentro de la organización.

Podemos afirmar que existe una adecuada comunicación siendo la clave para detectar problemas dentro de la organización, que permita obtener una adecuada satisfacción laboral en el personal.

La responsabilidad que demuestra el personal administrativo dentro de su área laboral ha permitido que puedan alcanzar las metas contribuyendo un incentivo alcanzable.

Onofre (2014) en su tesis "El clima organizacional y la satisfacción laboral como factores en el desempeño en la empresa SENPLADES". Realizada en Quito para obtener el título de Psicóloga, el objetivo de la investigación fue determinar la influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral en el desempeño laboral en la empresa SENPLADES. La metodología utilizada fue descriptivo correlacional, con una muestra de 5 trabajadores de la empresa. El auto llego a la siguiente conclusión:

Los resultados permiten concluir que efectivamente existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los funcionarios en la Subsecretaría de información de información de la SENPLADES.

Estadísticamente, se pudo evidenciar que los trabajadores consideran acertada la forma de liderar, sin embargo a través del análisis del grupo focal, los trabajadores evidenciaron que el sector público, se maneja por jerarquías, y esto dificulta cierta medida a la autonomía y libertad para trabajar.

La comunicación es una de las dimensiones mejor puntuadas en relación a la percepción global del clima laboral, sin embargo en los resultados del focus group, se evidencia que si existen los llamados rumores de pasillo.

A través de la investigación, se hace evidente la importancia de proponer alternativas de mejora del clima organizacional actual que contribuya a lograr trabajadores satisfechos y comprometidos en mejorar el rendimiento desde cualquier actividad asignada.

Rodríguez (2013) en su tesis titulada "Diagnostico de clima organizacional en una dependencia pública". Realizada en Monterrey para obtener el grado de maestría, el objetivo de la investigación fue conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral dentro de la dependencia municipal. El tipo de investigación fue descriptivo transversal y la muestra fue de 20 empleados que laboran en dicha institución. El autor llego a concluir lo siguiente:

En relación a las áreas evaluadas el personal refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente que se vive dentro de su organización, estando los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado.

La motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza para ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

De las dimensiones que se evaluaron se resalta con una mejor calificación el trabajo en equipo encontrándose en niveles aceptables debido al tiempo que tienen laborando juntos los mismos elementos, la afinidad entre pares y al número reducido de empleados por equipo.

Grueso (2014) en su tesis titulada "Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica". Realizada en Bogotá para obtener el título de Magister en administración, el objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica. El tipo de investigación fue descriptivo con una muestra de 120 empleados de la organización. El autor llegó a la siguiente conclusión:

La investigación realizada en la U.T. para determinar un diagnóstico del clima organizacional, en la cual se tuvieron en cuenta las dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación, fue una experiencia de gran valor que ha permitido aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la maestría en administración.

Con relación a las dimensiones confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de conformidad con la investigación realizada en la U.T. se presentan como aspectos mejorables, toda vez con claridad se

puede observar la inconformidad que los empleados refleja en las respuestas de las encuestas; lo que impide un buen clima organizacional al interior de la institución, tendiente a garantizar el buen desarrollo de las funciones encomendados pues posteriormente servirán como elementos en el logro de la misión y del éxito institucional.

A lo largo de la investigación el objetivo general se cumplió a cabalidad porque con la participación directa del personal administrativo se logró elaborar el que permitió identificar en forma puntual y concreta los aspectos que influyen en mejorar las condiciones del clima organizacional de la U.T.

Para que en una empresa sea cual fuere su visión y misión, requiere ofrecerle al recurso humano un clima organizacional agradable de manera de que se pueda impulsar el desarrollo del potencial de cada uno de los servidores, que dentro de la estructura de la institución son los mas importantes por ser personas.

Meza (2017) en su tesis titulada "El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad". Realizada en Ecuador para obtener el título de Psicólogo Industrial, el objetivo de la investigación es determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad. El tipo de investigación descriptiva no experimental, con una muestra de 15 colaboradores que laboran en la empresa. El autor llego a concluir con lo siguiente:

En base a la investigación y los resultados obtenidos se concluye que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores por el motivo que las dos variables son calificadas por la mayoría de investigados como positivas.

El clima organizacional del Instituto Tecnológico Superior de acuerdo a los resultados se encuentran en un nivel alto lo que le convierte en un lugar

adecuado para laborar sin olvidar que existen indicadores con tendencia negativa que se requieren mejorar.

La satisfacción laboral por los resultados obtenidos permite concluir que el personal del Instituto Tecnológico Superior es satisfactorio en donde el 87% de los investigados se encuentra satisfechos y el 13% se encuentran muy satisfechos, quiere decir que su personal está plenamente conforme con sus labores y puesto de trabajo.

Los resultados de la investigación evidencian que la relación entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral es positiva y significativa conllevando aceptar la hipótesis de investigación.

A nivel nacional

Benítes (2012) en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del consorcio la arena S.A.C". Realizada en Trujillo para obtener el título de licenciado en administración, el objetivo de la investigación fue determinar si el clima organizacional influye directamente en el desempeño de los trabajadores del consorcio la arena SAC. El tipo de diseño que se utilizó fue descriptiva transaccional, con una muestra conformada por 55 colaboradores que conforman la empresa.

El autor concluyó que según las encuestas realizadas, el clima organizacional está a un nivel medio y la evaluación de desempeño cumple con lo esperado, lo cual demuestra que ambos resultados coinciden en rangos medios, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.8706 demostrando correlación positiva lo cual ayuda a determinar que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño. Las características más relevantes del clima organizacional para el nivel directivo son: acceso a la información, la comunicación fluida y del desarrollo personal; mientras que para el personal administrativo los aspectos relevantes del clima organizacional son: compromiso, capacitaciones, los jefes escuchan, se siente orgulloso de la institución, cumplir con sus tareas

es una actividad estimulante y colaboración; a nivel de personal trabajador las características más valoradas son la remuneración, el logro de objetivos, el desarrollo personal y conocer los logros en otras áreas de la empresa. Los aspectos más valorados por el personal directivo son: la honorabilidad y una adecuada línea de conducta; a nivel personal administrativo se considera como aspectos más relevantes en el desempeño: la calidad del trabajo, la confiabilidad, las buenas relaciones interpersonales y la honorabilidad; a nivel del personal trabajador lo que mejor se valora es el buen criterio, el trabajo en equipo, la responsabilidad y una buena línea de conducta; respecto al aspecto menos valorado es la poca iniciativa en especial a nivel trabajador.

Colqui (2016) en su tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral en una institución educativa de Huichpin - Pasco 2016". Realizada en Pasco para obtener el grado de magister en administración de la educación; el objetivo de la investigación fue determinar el grado de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la institución educativa de Huichpin - Pasco. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental porque se realizó sin manipular las variables, y es de tipo cuantitativo. La población estuvo conformada por 20 docentes de la institución educativa de Huichpin elegidos mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia e interés de estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, elaborando dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir el clima organizacional y el cuestionario dos para medir la satisfacción laboral. El autor llegó a concluir lo siguiente:

Se logró determinar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución educativa primaria de Huichpin - Pasco. Esto reflejó en el coeficiente de la correlación de Spearman de 0.979. Es decir que, a un nivel de clima organizacional, le corresponde un alto nivel de satisfacción laboral o a un deficiente de clima organizacional le corresponde un bajo nivel de satisfacción laboral.

Se logró determinar que la autorrealización no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución educativa

primaria de Huichpin - Pasco. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Spearman de 0.418. Es decir que, a un buen nivel de autorrealización le corresponde a un alto nivel de satisfacción laboral o a un deficiente nivel de autorrealización le corresponde a un bajo nivel de satisfacción laboral.

Se logró determinar que el involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución educativa primaria de Huichpin - Pasco. Esto se refleja en el coeficiente de correlación de Spearman de 0.598. Es decir que, a un nivel de involucramiento laboral, le corresponde un alto nivel de satisfacción laboral o un deficiente nivel de involucramiento laboral le corresponde un bajo nivel de satisfacción laboral.

Se logró determinar que la supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en una institución educativa primaria de Huichpin - Pasco. Esto se refleja con el coeficiente de correlación de Spearman de 0.735. Es decir que a un buen nivel de supervisión, le corresponde un alto nivel de satisfacción laboral o a un deficiente nivel de supervisión le corresponde un bajo nivel de satisfacción laboral.

Salguero (2017) en su tesis "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017". Realizada en Huaral para obtener el grado de maestría en gestión pública; el objetivo de la siguiente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017. El diseño de la siguiente investigación es descriptivo transversal ya que la recolección de datos fue en un solo momento, la población estuvo formada por 791 trabajadores y el muestreo fue probabilística aleatoria simple, con una muestra de 73 trabajadores. La técnica empleada para recolectar datos fue el cuestionario, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a través de juicios del estadístico de fiabilidad alfa de Cronbach. El autor llegó a la conclusión:

La hipótesis general existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho=,552$) y la significativa (p valor = 0.000 menor que 0.05) con la variable satisfacción de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Huaral 2017.

Los valores obtenidos de la prueba de hipótesis específica 1 dan evidencias suficientes para afirmar que la dimensión 1 de la variable clima organizacional tiene relación positiva débil ($Rho = ,365$) y significativa (p valor = 0.002 menor que 0.05) con la satisfacción laboral. Es decir que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Huaral 2017.

En la conclusión de los valores obtenidos en la prueba de hipótesis específica 2 dan evidencias suficientes para afirmar la dimensión 2 de la variable clima organizacional (comunicación) tiene relación positiva débil ($Rho= , 364$) y significativa (p valor = 0.002 menor que 0.05) con la satisfacción laboral. Es decir, que existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Huaral 2017.

Los valores obtenidos de la prueba de hipótesis específica 3 dan evidencias suficientes para afirmar que la dimensión 3 de la variable clima organizacional (liderazgo) tiene relación positiva considerable ($Rho = ,701$) y significativa (p valor = 0.000) con la satisfacción laboral. Es decir, existe relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Huaral 2017.

Borja (2017) en su tesis "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017". Realizada en Lima para obtener el grado de licenciado en Administración, el objetivo de la siguiente investigación fue determinar si existe una relación

entre el clima organizacional y el desempeño laboral. El diseño de investigación es no experimental - transversal, ya que no se manipularon las variables ni se aplicó ningún plan en campo y en cuanto a su temporalidad, es transversal porque todas las observaciones recolectaron datos en un solo momento dado su incidencia e interrelación. La población fue de 113 personas utilizando una muestra de 87, con un margen de error de 5% y un nivel de confiabilidad del 95%. Logrando como resultado que el clima organizacional tiene una relación significativa con el desempeño laboral en la empresa Cineplanet del distrito de independencia. El autor concluyó:

Se demostró el objetivo general con nuestros resultados estadísticos. Por lo tanto, para concluir, resaltamos que es importante el clima organizacional para poder llevar un buen desempeño laboral; estos generarían una repercusión positiva en la empresa, logrando ser más competentes para lograr ser una empresa líder en el rubro cinematográfico.

Se demostró el objetivo específico 1 con nuestros resultados estadísticos. Por lo tanto, para concluir, se deduce que un buen manejo del concepto de eficiencia puede mejorar el nivel de desempeño laboral ya que es fundamental, ya que si esta es positiva se obtendrá un mejor en el personal para lograr buenos objetivos.

Se demostró el objetivo el objetivo específico 2 con nuestros resultados estadísticos. Por lo tanto, para concluir, el grado de motivación es muy importante, para obtener un buen resultado en el desempeño laboral es necesario desarrollar un buen ambiente laboral por ende si las áreas en relación se encuentran enfocadas a motivar las necesidades básicas del personal se verán mejores resultados.

Se demostró en el objetivo específico 3 con nuestros resultados estadísticos. Por lo tanto, para concluir, el grado de satisfacción es uno de los principios que no debería faltar en una empresa ya que nos ayuda también a incrementar el nivel competitivo de la organización.

Vallejos (2017) en su tesis titulada "Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017". Para obtener el grado de magister, el objetivo de la siguiente investigación fue con el fin de determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017, el diseño de la investigación fue no experimental de nivel correlacional, ya que recogió la información en un periodo específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente; la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, con una muestra de 119 el total de los trabajadores. El autor llegó a la conclusión con lo siguiente:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.701, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ y se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de condiciones de trabajo de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.706, demostró una alta asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de interacción de los jefes de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, siendo que el coeficiente de su correlación Rho Spearman de 0.671, demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral de $p=0.000$ se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la dimensión de bienestar de los colaboradores de la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017, siendo que el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.523 demostró una moderada asociación entre las variables siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.000$ se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable clima organizacional

2.2.1.1. Definición de clima organizacional

Méndez (2015) dice:

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p. 25).

Chiavenato (2015) define al clima organizacional como "El ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes" (p. 36).

Schein y Davis (1991) señalan:

El clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, el clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos factores estructurales; además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas. (p. 25)

2.2.1.2. Importancia de clima organizacional

Sprei (2012) dice:

El clima organizacional es un tema de mayor importancia para todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente en su organización y así alcanzar sus metas. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato de los superiores con sus subordinados, la relación entre el personal y con los mismos clientes son elementos que van conformando el clima organizacional. (p. 220)

Segredo (2013) dice:

El clima organizacional es un factor muy importante dentro de una empresa ya que es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el espíritu de la organización. (p. 88)

2.2.1.3. Características de clima organizacional

Chiavenato (2015) en su libro "Comportamiento organizacional" se aprecia que el clima organizacional tiene las siguientes características:

- Una disciplina científica aplicada: Se encargan de ayudar a las personas y organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más elevado en la resolución de sus actividades. Esto busca que las personas se sientan satisfechas con su trabajo, elevando así las normas de competitividad de la organización y contribuir con el éxito de la organización.
- Se enfoca en las contingencias: Es aquella que identifica diferentes situaciones en la organización para poder manejarlas, controlarlas y así poder obtener el máximo provecho de ellas. Utiliza el enfoque de situaciones ya que aún no existe una manera única de manejar las organizaciones y a las personas.
- Utiliza métodos científicos: Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente.
- Administra a las personas en las organizaciones: Las organizaciones son entidades vivas, porque esta constituidas por personas que son el capital humano. Su objetivo es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor para que se desarrolle un buen ambiente y una buena operabilidad entre todos. (p. 8)

Brunet (1999) señala los siguientes tipos del clima organizacional:

- Clima Rutinario: Se caracteriza por actividades fortuitas, apáticas e impersonales. Las relaciones son hostiles, desconfiables y amenazantes mientras los trabajadores se dedican a un trabajo en el que no se sienten valorados por el empleador.

- Clima orientado por la tarea: Se caracteriza por trabajos altamente sistematizados y supervisados en la que se busca eficacia enfatizando la consistencia. Los empleados tienen mayor satisfacción al realizar trabajos bien hechos y sentirse valorados por la empresa.
- Clima de apoyo mutuo: En este caso, se caracteriza por intercambios de amistad en el que fortalece el trabajo en equipo. Las actividades se desarrollan de manera horizontal en el que todas las personas responden a las otras como iguales.
- Clima práctico: Se caracteriza por la cooperación y sociabilidad; las relaciones permiten a los empleados negociar unos con otros mientras hacen un trabajo adecuado. Además, los conflictos son resueltos por el propio individuo y si involucra a gran parte de la organización, lo trabajan en equipo para solucionarlo.
- Clima propósito: Se caracteriza por la actividad altamente dirigida por los miembros, los cuales tienen un sentido de propósito común en los que los conflictos son considerados como oportunidades para crecer. (p. 199)

2.2.1.4. Teorías relacionadas al Clima Organizacional

A. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow según Idalberto Chiaveato (2015)

Chiavenato (2015) expone:

La teoría de la motivación de Maslow está basada en la pirámide de las necesidades, es decir, las necesidades se puedan jerarquizar o clasificar por orden de importancia y de influencia en el comportamiento humano. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, siendo las siguientes:

Necesidades fisiológicas: Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo y vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.

Necesidades de seguridad: Se refiere a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio, incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida. También están estrechamente relacionadas con la supervivencia del individuo.

Necesidades sociales: Son las de amistad, participación, amor y afecto. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad con otras personas y con el deseo de dar y recibir afecto.

Necesidades de estima o reconocimiento: Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo, es la necesidad del reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento, orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.

Necesidades de autorrealización: Son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades. Son las necesidades humanas que se encuentran en la parte más alta de la pirámide y reflejan el esfuerzo de cada persona por alcanzar su potencial y desarrollarse continuamente a lo largo de la vida. (p. 241).

Existen dos clases de necesidades , de orden inferior o primarias como las fisiológicas y las de seguridad , las cuales son satisfechas de forma externa y las de orden superior o secundarias, como las necesidades sociales, de estima y de autorrealización personal que el individuo satisface en su interior. (Chiavenato, 2015, p. 243).

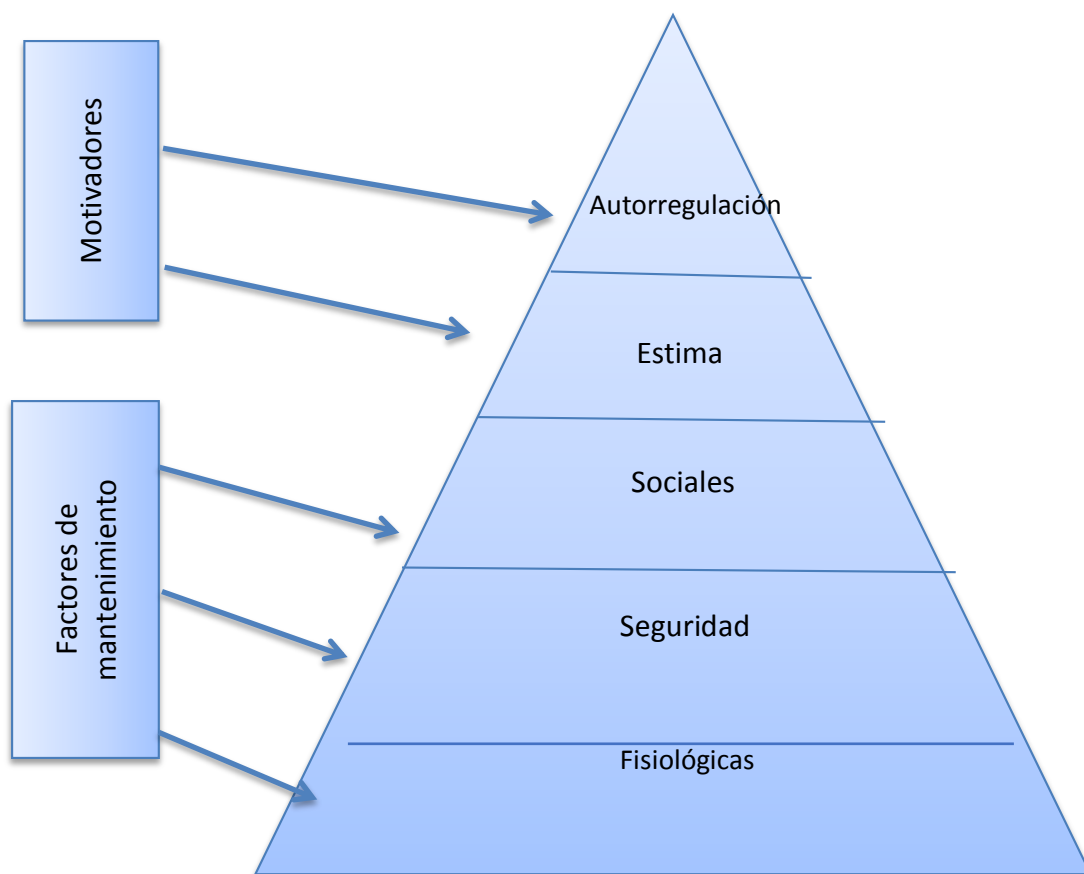


Figura 1. La pirámide de las necesidades de Maslow y sus implicaciones

B. Teoría de los primeros modelos de comportamiento: teoría X y teoría Y de McGregor según Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Cannice (2012)

Koontz, Wehrich Y Cannice (2012) exponen:

Administrar debe empezar con la pregunta básica sobre cómo se ven los gerentes a sí mismos respecto de los demás. Este punto de vista requiere reflexionar acerca de la percepción de la naturaleza humana. La teoría X y Y son dos series de supuestos relativos a la naturaleza de las personas, es por ello que McGregor eligió estos términos porque deseaba una terminología neutral, sin connotación de buenas o malas. (p. 389).

Teoría X

Los supuestos tradicionales sobre la naturaleza de las personas, según McGregor, se incluyen en la teoría X:

- Los seres humanos promedio sienten un inherente desagrado por el trabajo y lo evitarán si pueden.
- Por esta característica humana el desagrado por el trabajo, habrá que obligar, controlar, dirigir y amenazar con castigos a la mayoría de las personas para que realicen un esfuerzo adecuado hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Los seres humanos promedio prefieren que los dirijan, desean evitar la responsabilidad, tienen relativamente poca ambición y quieren seguridad ante todo.

Teoría Y

Los supuestos de McGregor en su teoría Y son los siguientes:

- El gasto de los esfuerzos físico y mental en el trabajo es tan natural como el de jugar y descansar.
- El control externo y la amenaza de un castigo no son los únicos medios para generar el esfuerzo hacia los objetivos organizacionales. Las personas se autodirigirán y autocontrolarán de acuerdo con los objetivos que estén comprometidos.
- El grado de compromiso con los objetivos es proporcional al tamaño de las recompensas asociadas a su logro.
- Los seres humanos promedio aprenden en las condiciones apropiadas, no solo a aceptar la responsabilidad, sino a buscarla.
- La capacidad de poner en práctica un grado relativamente alto de imaginación, inventiva y creatividad en la solución de problemas organizacionales se distribuye de manera amplia en la población.
- En las condiciones de la vida industrial moderna, el ser humano promedio sólo utiliza parcialmente sus potencialidades intelectuales. (p. 190).

Es obvio que estas series de supuestos son en lo fundamental distintas:

La teoría X es pesimista, estática y rígida; el control es primordialmente externo. En contraste, la teoría Y es optimista, dinámica y flexible, centrada en la autodirección e integración de las necesidades individuales con las demandas organizacionales. Es casi

seguro que cada serie afectará la forma en que los administradores realizan funciones y actividades generales. (Koontz, Weihrich Y Cannice, 2012, p. 391)

2.2.1.5. Dimensiones de la variable Clima Organizacional

Comunicación

Chiavenato (2015) define:

La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas si no con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. (p. 308).

Fernández (1997) define:

Es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar los flujos de mensajes que se dan entre los miembros de la organización o entre la organización y su medio, o bien a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin que ésta última cumpla mejor más rápidamente con sus objetivos. (p. 125).

Robbins (1998) define los siguientes tipos de comunicación:

- Comunicación Interpersonal: Es aquella entre dos o más personas en la cual las partes son tratadas como individuos y no como objetos, mediante las relaciones humanas, que son a su vez las unidades sociales básicas de cualquier organización.
- Comunicación Oral: Establece que es aquella comunicación que se produce cuando se emplea la palabra hablada para transmitir un mensaje. Las conversaciones pueden realizarse personalmente cara a cara, por teléfono, por discursos en reuniones, o a través de una red de computadoras, todo ella facilita una interacción inmediata de doble dirección entre las partes.
- Comunicación escrita: La comunicación escrita es aquella que se establece cuando se transmite un mensaje mediante la palabra escrita. Este tipo de comunicación comprende los memorándums, cartas, correos electrónicos, etc. La ventaja de este tipo de comunicación es por su carácter impersonal, ésta puede ser compleja o extensa, por lo cual resulta importante para las organizaciones el tener el registro permanente, legible y verificable, ya que el hecho de asentar algo por escrito, nos orilla a pensar con mayor cuidado lo que se quiere transmitir, asunto éste que nos hace concluir que, normalmente, las comunicaciones escritas pudieran presentar la probabilidad de encontrarse bien pensadas, con más estructura lógicas y claridad.
- Comunicación no verbal: Es cualquier mensaje deliberado o no deliberado que, a su vez, no es ni oral ni escrito. Aquí encontramos todos los sonidos

inarticulados, movimientos corporales, expresiones faciales. Un factor importante para esta modalidad en la comunicación, es aquel receptor del mensaje debe conocer los antecedentes de la fuente para poder decodificar el mensaje. (p. 154).

Motivación

Chiavenato (2015) define:

La motivación es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, y con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo. La clave para comprender el proceso de motivación reside en el significado y en la relación entre necesidades, impulsos e incentivos. (p. 237).

Según Chiavenato (2015) señala:

Tipos

- Motivación intrínseca: Es aquella motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado.
- Motivación extrínseca: Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como aumento de salario o un reconocimiento público. (p. 239).

Littlewood (2008) define:

El grado en el cuál los empleados muestran preocupación por la calidad del trabajo, intentan seguir adelante y se involucran en su trabajo. También se le asocia con el nivel de responsabilidad y compromiso con el trabajo en función de las expectativas alcanzadas y la probabilidad de que sean exitosas a partir de esfuerzos propios recompensados. (p. 101).

Herzberg (2009) señala los siguientes factores que motivación:

Factores higiénicos: Incluyen la política y la administración de la empresa, la supervisión y técnica, el sueldo y las relaciones interpersonales, estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto a sus actividades de trabajo y se relaciona con el texto en el cuál lo desempeña. Los factores higiénicos son, externos al trabajo, ya que estos sirven como recompensa para un alto desempeño de los colaboradores.

Factores motivadores: Son el trabajo mismo, en este factor se puede encontrar el reconocimiento, el avance y la responsabilidad. Ya que se relacionan con los sentimientos positivos que el individuo siente respecto a su contenido y a su puesto. Estas sensaciones positivas a su vez se relacionan con la experiencia del sujeto respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad. Reflejan un logro permanente, más que

temporal en el marco laboral. Es importante saber que los motivadores son factores intrínsecos, los cuales se relacionan de una forma directa con el trabajo y la mayor parte pertenecen al dominio interno de la persona. Los términos establecidos por la organización solo tendrían un factor indirecto en ellos. (p. 190).

Liderazgo

Chiavenato (2015) define: “El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines” (p. 336).

French y Bell (1996) exponen:

El liderazgo es un proceso altamente interactivo y compartido, en éste los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (p. 64).

Tipos de liderazgo:

- Liderazgo autocrático: Esta clase de líder tiene centralizada la autoridad, limitando la participación de los empleados y tomando las decisiones unilateralmente.
- Liderazgo democrático: El líder es que tiende a involucrar a los empleados de rango inferior en la toma de decisiones. Además, él quien los alienta a que participen a la hora de decidir acerca de los procedimientos, objetivos, metas de trabajo, etc. También es él quien toma las decisiones unilateralmente o sin tener en cuenta al resto del equipo.
- Liderazgo burocrático: Es aquel que se asegura de que todo lo que hacen es preciso y necesario. Podríamos decir que el hacer de la forma marcada. Cuando surgen cosas no contempladas, el líder burocrático tendrá preparada de antemano la solución. No se preocupan por la motivación de los miembros de su equipo ni tampoco el desarrollo personal de éstos.

- Liderazgo carismático: Estos son los que inspiran a sus seguidores o equipos a conseguir metas y a trabajar con visiones inspiradoras. Es un innato que atrae a las personas, que generan entusiasmo y satisfacción en los miembros, tanto que puede llegar a ser la persona sin la que las cosas no salgan adelante.
- Liderazgo transaccional: Este tipo de líder implica que sus seguidores o miembros de su equipo lo obedezcan. Ellos reciben un pago a cambio del esfuerzo y las tareas que realizan. Todo ello implica que el líder dirige y puede castigar a aquellos que no realicen el trabajo de la manera deseada.

2.2.2. Bases Teórico de Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definiciones de Satisfacción Laboral

Robbins (1998) dice:

La satisfacción laboral es el sentimiento de agrado positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. (p. 25).

Marquez (2001) define:

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo. Dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolle de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actitudes del puesto y por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. (p. 92).

2.2.2.2. Importancia de Satisfacción Laboral

Según Robinns (1998) dice:

La importancia de la satisfacción laboral es obvia ya que existen evidencias de que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años. En tal sentido las empresas deben conocer las necesidades que experimentan sus colaboradores y crear las vías necesarias para su satisfacción, esto concluye el núcleo principal de su motivación en el trabajo. (p. 30).

Según Gallardo (2008) dice:

La satisfacción en el trabajo ha sido reconocida como un componente del compromiso organizacional de modo que desde la literatura especializada en la dirección y gestión de los recursos humanos se postula que disponer de trabajadores satisfechos y motivados será uno de los factores determinantes del éxito empresarial mientras que si el personal no se siente satisfecho ni identificado con las organizaciones, la empresa no podrá alcanzar unos niveles de calidad competitivos, ni en el producto ni en el servicio al cliente. Todo ello justifica la importancia de los esfuerzos realizados hasta el momento por conocer los factores que definen y determinan la satisfacción laboral. (p. 15).

2.2.2.3. Características de Satisfacción Laboral

Prader (2014) describe de la siguiente forma:

- Creencia en la compañía: Creer en los objetivos de una compañía y compartir sus objetivos empresariales, así como sus valores éticos pueden ayudar a mejorar la satisfacción en el trabajo considerablemente.
- Contribución personal: Creer en los valores de la compañía es el único componente que te permitirá sentirte satisfecho en tu trabajo. Incluso si tu compañía es reflejo de tus propios objetivos y creencias podrías sentirte frustrado si no sientes que marcas la diferencia.
- Colegas: Amar tu trabajo y entender la importancia de tu papel puede no ser suficiente si no te llevas bien con la gente con la que trabajas. La gente puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de nosotros tiene que tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no lleves bien.
- Justicia: La imparcialidad en el trabajo, en términos de pago, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción en el trabajo. Mucha gente sufre acoso en el trabajo debido a su género, creencias religiosas o fondo étnico, lo cual genera un pobre trato y ser ignorado por los ascensos. (p. 24).

2.2.2.4. Teorías de Satisfacción Laboral

Teoría de la motivación- higiene de Herzberg

Según Herzberg (1967) citado por Chiavento (2011) en la teoría de los dos factores de Herzberg establece:

La satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo son dos factores totalmente diferentes y serrados entre sí en la conducta profesional. Este modelo dice que las personas trabajadoras poseen dos grupos de necesidades una referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (necesidades higiénicas) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Si se satisfacen las necesidades higiénicas, el trabajador no se siente ya insatisfecho y si no se satisfacen estas necesidades se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus necesidades de motivación, sino se cumplen estas necesidades no está satisfecho.

Factores de motivación

Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador.

Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, la responsabilidad te da la confianza de hacer el trabajo, a su vez es motivación misma del trabajador

Factores de higiene

Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico ya que el sueldo lo paga el jefe o la persona quien lo contrata.

Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa, que en mayor de los casos es vital para el cumplimiento del objetivo de la empresa.

Relaciones con los compañeros del trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, desde que inicia la jornada de manera directa e indirecta.

Ambiente físico: El lugar, ya sea una oficina, una cocina, un área de producción, donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.

Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo, para algunas personas esto puede ser resultado de insatisfacción.

Seguridad laboral: Como colaborador siempre buscamos en un trabajo tener un seguro dentro del trabajo, y también una caja de ahorro, un incentivo que ayude. (pp. 180-183)

2.2.2.5. Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

Trabajo en equipo

Bernal (2010) define:

El trabajo en equipo es la percepción de los individuos sobre el compromiso, la sinergia, la responsabilidad y las destrezas que los miembros de la organización manifiestan. Esto se evidencia en el grado en que los miembros de la organización o el departamento mantienen relaciones de amistad y compañerismo, cooperan entre si y se apoyan, con lo que se genera una conciencia compartida por desempeñarse con calidad en las tareas laborales. (p. 87).

Condiciones de trabajo

Castillo y Prieto (1990) definen: "Cualquier característica que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores" (p. 28).

Robbins (1998) indica:

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que sean peligrosos o incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, tener demasiado calor o muy poca luz. Además, la mayoría de los empleados prefiere trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipo adecuado. (p. 120)

Se entiende como condición de trabajo cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud del trabajador, incluyendo:

- Las características generalmente de la organización, locales instalaciones, equipos, productos y demás útiles existentes en el centro de trabajo.
- La naturaleza de los agentes físicos, químicos y biológicos presentes en el ambiente de trabajo y sus correspondientes intensidades, concentraciones o niveles de presencia.

- Los procedimientos para la utilización de los agentes citados que influyan en la generación de los riesgos laborales (las posibilidades de sufrir enfermedades o lesiones con motivo u ocasión del trabajo).
- Todas aquellas otras características del trabajo, incluidas las relativas a su organización y ordenación, que influyan en la magnitud de los riesgos a que esté expuesto el trabajador.

Remuneración Laboral

López (2012) define como "La prestación debida al trabajador subordinado, por su empleador, en relación sinalagmática con la debida retribución por aquel a este (prestación del trabajo). El salario, para jurista es, ante todo, la contraprestación del trabajo subordinado" (p. 33).

Chiavenato (2011) define:

Remuneración se refiere a la recompensa que recibe el individuo a cambio de realizar las tareas organizacionales. Se trata básicamente, de una relación de intercambio entre las personas y la organización. Cada empleado negocia su trabajo para obtener un pago económico y extraeconómico. (p. 234)

Chiavenato (2011) define los tipos de remuneración:

- Remuneración económica directa: Es la paga que cada empleado recibe en forma de salarios, bonos, premios y comisiones. El salario presenta el elemento más importante. El salario directo es el que se recibe como contraprestación por el servicio brindado en el puesto ocupado. En el caso de los empleados por horas, el salario equivalente al número real de horas que hayan laborado durante el mes, en el caso de los empleados por mes corresponde al salario mensual que perciben.
- Remuneración económica indirecta: Es el salario indirecto que se desprende de las cláusulas del contrato colectivo de trabajo y del plan de prestaciones y servicios sociales que ofrece la organización. El salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, bonos, utilidades, horas extras, así como dinero correspondiente a los servicios y prestaciones sociales que ofrece la organización. (p. 235)

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima organizacional

El clima organizacional es uno de los aspectos más importantes para una organización, ya que se busca un continuo mejoramiento del ambiente laboral dentro de esta, debido a que se trabaja con talento humano y necesitan ser escuchados, laborar en un ambiente agradable, estar motivados y así puedan desempeñar y realizar de una manera eficaz sus funciones otorgadas.

Comunicación

Es una necesidad para las personas dentro de una organización ya que hace referencia a la interacción social, es decir a la acción y al resultado de comunicarse entre sí.

Motivación

Es un aspecto que nunca debe faltar entre los empleados, supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

Liderazgo

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

Satisfacción Laboral

Es la percepción y sentimiento que experimentan los colaboradores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo.

Trabajo en equipo

Es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

Condiciones de trabajo

Se basa en la seguridad, infraestructura, ambiente laboral, entre otros factores que inciden el bienestar y la salud del colaborador.

Remuneración

Es lo que un colaborador recibe mediante un pago constante por las actividades o acciones que realizó en un tiempo determinado en una organización.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada es descriptivo, porque estas investigaciones no modifican las variables, solo la describen, analizan, explican y predicen los resultados de su investigación sin intervenir o manipular a las variables de estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se sometan a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. (p. 92)

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de la investigación de tipo transversal, porque, este realizó en un momento único.

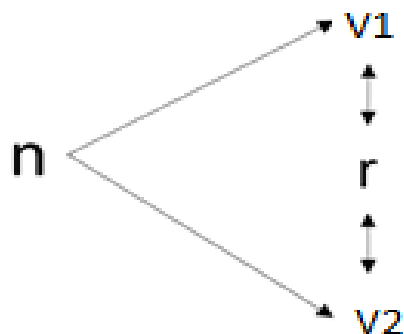
Hernández, et. al. (2014) señalan: "Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede" (p. 51).

Diseño de investigación

El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo transversal correlacional.

Según Sánchez (1998) " La investigación descriptivo-correlacional, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos a más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados" (p. 79).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestra a continuación:



Donde:

n: Tamaño de la muestra

V1: Clima organizacional

V2: Satisfacción laboral

r: Relación entre las variables

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para la presente investigación la población de estudio está conformada por los colaboradores que ascienden a 50 colaboradores de la empresa Ripley S.A. que laboran en el área de cajas.

Tabla 1

Población de colaboradores de Ripley S.A.

	Número de colaboradores	%
Hombres	12	24%
Mujeres	38	76%
Total	50	100%

Tamayo (2012) define:

La población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población para constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. (p. 120)

Hernández, et al (2010) define a la población como: "Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 174).

3.2.1. Muestra

En la presente investigación debido al tamaño de la población formada por los colaboradores del área ya mencionada, la muestra está conformada por 50 colaboradores a quienes se les aplicó los instrumentos de datos, siendo una muestra probabilística de tipo censal, para poder determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A.

Oседа (2008) define que:

La muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de ella, que sin embargo posee las principales características de aquella. Esta es la principal propiedad de la muestra (poseer las principales características de la población) la que hace posible que el investigador, que trabaja con la muestra, generalice sus resultados a la población. (p.122).

Según Hernández et al (2014): señala: "La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población" (p. 173).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general:

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Ho: El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Hipótesis específicas:

H1: La comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018.

H2: La motivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018.

H3: El liderazgo se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018.

3.4. Variables - Operacionalización

Según Hernández, et al. (2014): "Una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación" (p. 105).

Variables

a) Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual

Chiavenato (2009) dice que:

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de una organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades. (p. 119)

Definición Operacional

El clima organizacional es una variable que se midió en una función de 3 dimensiones y en término de 28 ítems, que emitieron media la actitud que tienen los colaboradores de la empresa respecto a la gestión administrativa que se realiza en la misma.

b) Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) citado por Gamboa, E (2010) explican "La 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" (p. 123).

Definición Operacional

La satisfacción laboral es una variable que se midió en la función de tres dimensiones y en términos de 18 ítems, que emitieron media la actitud que tienen los colaboradores de la empresa respecto a la gestión administrativa que se realiza en la misma.

Operacionalización de las variables.

Tabla 2

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Comunicación	Integración	Del 1 al 18	1=Siempre 2=Casi siempre 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo= 36-52 Medio=52-68 Alto=68-77
	Organizar			
Control				
Desempeño				
Motivación	Ambiente laboral			
	Incentivos			
Liderazgo	Participación			
	Planificación			
	Toma de decisiones			

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Trabajo en equipo	Compromiso Responsabilidades Productividad	Del 19 al 36	1=Siempre 2=Casi siempre 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo=44-55 Medio=55-67 Alto=67-75
Condiciones de trabajo	Estabilidad			
	Seguridad Ambiente laboral			
Remuneración	Salario			
	Compensaciones			
	Beneficios			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

En la presente investigación, se utilizó el método cuantitativo, porque se realizó un análisis estadístico a partir de los datos recogidos de la muestra, para determinar la relación entre las variables de estudio y las dimensiones de dichas variables.

Hernández et al. (2003) indica:

El método cuantitativo utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis previamente hechas, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p. 5)

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Durante el desarrollo de la investigación el recojo de los datos de la muestra exigió la elaboración de dos instrumentos de recolección de datos, uno para evaluar el clima organizacional y otra para medir la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley. Dichos instrumentos fueron elaborados por el investigador y sometidos a los criterios de validez y confiabilidad antes de su aplicación.

Hernández et al (2010) dice:

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planeamiento del problema e hipótesis. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. (p. 44)

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

Hernández (2010) dice lo siguiente: “La encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones” (p. 48).

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de Clima Organizacional
Autor	: Carmencita Del Pilar Román Córdova
País	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: colaboradores

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las 3 dimensiones de clima organizacional dentro de la empresa Ripley. Consta de 18 ítems, de los cuales seis son para la dimensión comunicación, seis para la dimensión motivación y seis para la dimensión liderazgo. Para la escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones.

Normas de aplicación.

La aplicación se dio de forma individual, donde cada persona evaluada debe marcar con cinco posibles respuestas a cada oración, recalcando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Normas de calificación.

Para calificar los resultados, se debe sumar los totales por área y así mismo un total general del instrumento, luego se ubica en la tabla de baremos para determinar la importancia de clima organizacional y sus dimensiones.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor	: Carmencita Del Pilar Román Córdova
País	: Perú
Año	: 2018
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Aplicación	: colaboradores

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las tres dimensiones de satisfacción laboral dentro de una organización. Consta de 18 ítems, de los cuales seis son para la dimensión trabajo en equipo, seis para la dimensión remuneración y tres para la dimensión Para cada escala de respuestas se utilizó la escala tipo Likert con cinco opciones, y la calificación máxima que se puede obtener del instrumento es

Normas de aplicación.

La aplicación se dio de forma individual, donde cada persona evaluada debe marcar con 5 posibles respuestas a cada oración, recalando la confidencialidad de los resultados serán confidenciales.

Teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos de la presente investigación son utilizados con el fin de medir la relación entre dos variables de estudio, por lo tanto, serán sometidos a pruebas de validez y confiabilidad, que certifique que los

instrumentos pueden ser utilizados para aplicarse y hacer evaluaciones necesarias para la investigación.

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2003).

“La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (Hernández et al., 1998).

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos recolectados en la presente investigación serán expresados y tratados de forma estadística, lo que nos permitirá llegar a conclusiones en relación con la hipótesis planteada. Para lograr esto, se realizará un registro de codificación de los datos recogidos para luego hacer una tabulación de los mismos y así dar lectura e interpretación de los resultados, así mismo realizar una contrastación de los resultados obtenidos con las hipótesis de la investigación para concluir en la elaboración de las conclusiones.

Los datos que se recolectarán a través de los instrumentos serán ingresados al programa estadístico SPSS versión 34 para realizar informes en cuadros porcentuales.

CAPÍTULO IV
ÁNÁLISIS E INTERPRETACIÓN
DE LOS RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

El instrumento fue validado a través de criterios de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de este. A continuación, los resultados obtenidos.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
1. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
2. Nancy Castillo Cruz	Aplicable
3. Freddy Castillo Cruz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable Clima organizacional

El instrumento fue validado a través de criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de Satisfacción Laboral

Validador	Resultados de aplicabilidad
1. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
2. Nancy Castillo Cruz	Aplicable
3. Freddy Castillo Cruz	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los resultados de validez de los instrumentos.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional, se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	18

Conforme se puede apreciar el valor de alfa de Cronbach es igual a 0.898 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral, se utilizó la prueba Alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	18

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.821 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad alta y por lo tanto es aplicable en la investigación.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

4.2.1. Descriptiva de la variable clima organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: clima organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	26,0
Medio	23	46,0
Alto	14	28,0
Total	50	100,0

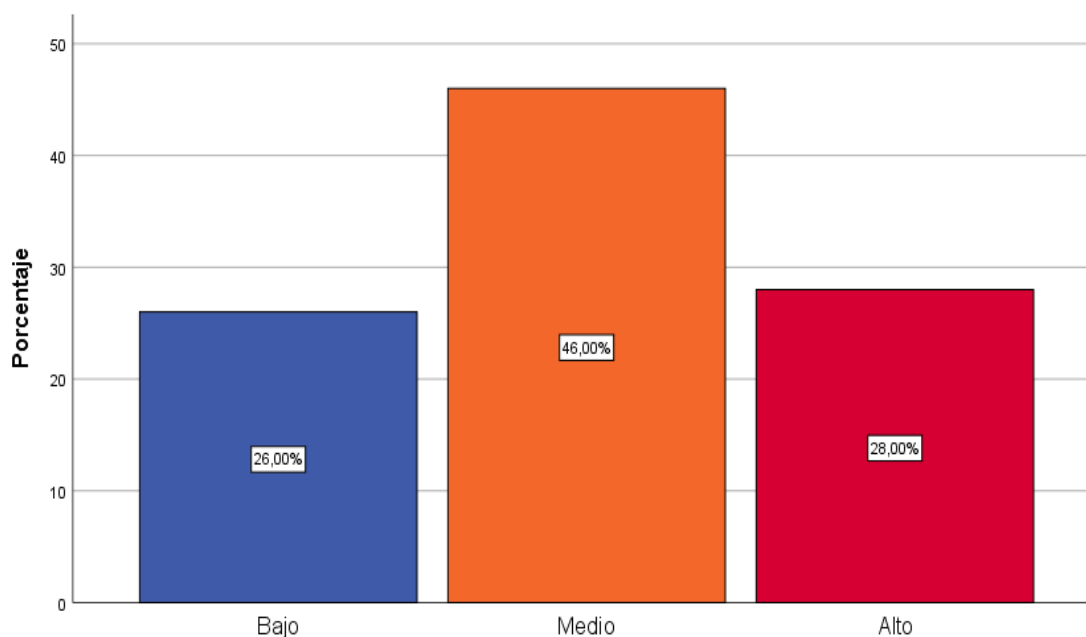


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

Interpretación: De la figura se aprecia que el 46% de los colaboradores encuestados consideran al clima organizacional como nivel medio, el 26% de los colaboradores encuestados lo consideran en un nivel bajo y el 28% de los colaboradores encuestados consideran que el clima organizacional está en un nivel alto.

4.2.2. Descriptiva de Satisfacción Laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	26,0
Medio	22	44,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

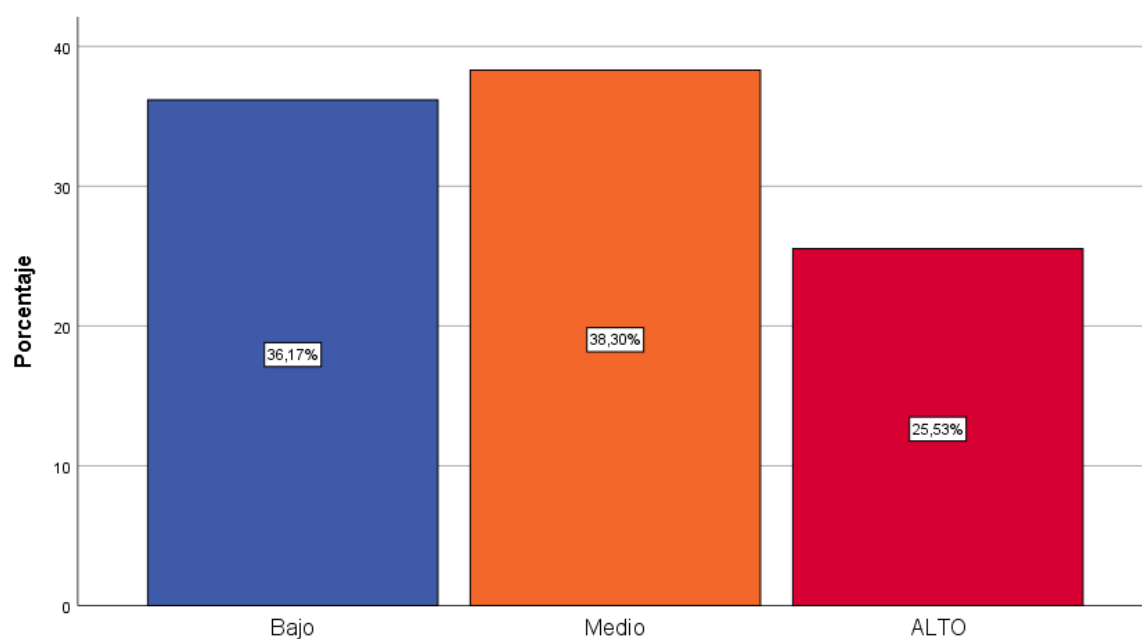


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable: Satisfacción Laboral

Interpretación: Se aprecia que el 38,30% de los colaboradores encuestados considera al clima organizacional con un nivel medio, mientras que el 36,17% lo considera un nivel bajo y el 25,53% de los colaboradores lo consideran con un nivel alto.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

4.3.1. Descriptivas de las tres dimensiones de clima organizacional

Tabla 10

Análisis descriptivo dimensión: comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	28,0
Medio	28	56,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

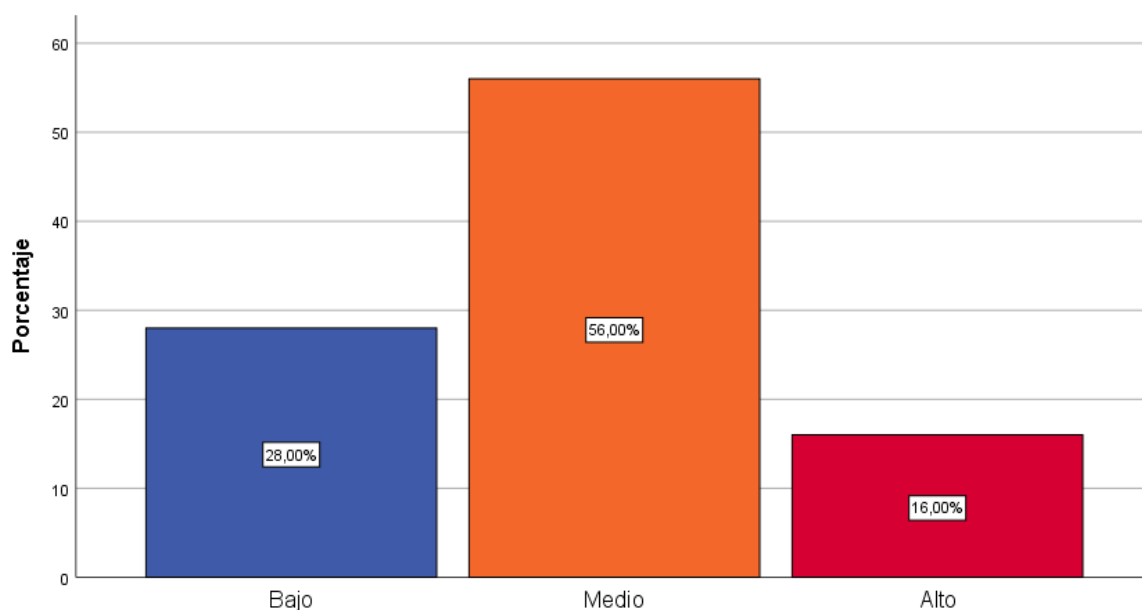


Figura 4. Análisis descriptivo dimensión: Comunicación

Interpretación: Se puede apreciar que el 56.00% de los encuestados indican que la relación de la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral es de nivel medio, el 16% considera en un nivel alto la relación entre la dimensión y la variable mientras el 28% considera que dicha relación es de nivel bajo.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión: motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	24,0
Medio	23	46,0
Alto	15	30,0
Total	50	100,0

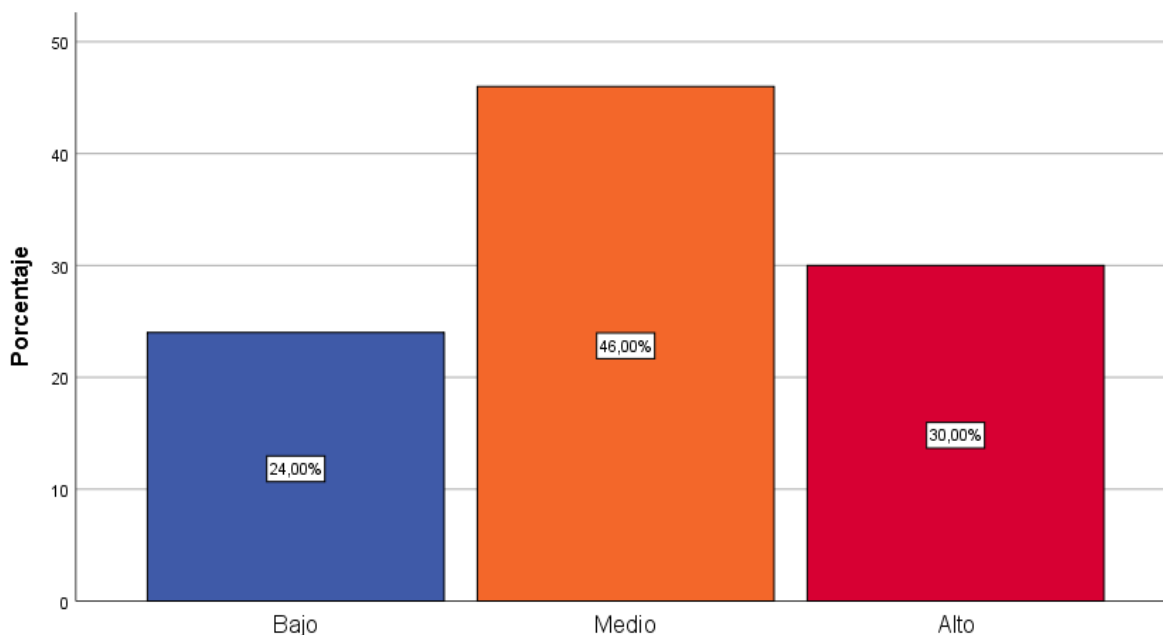


Figura 5. Análisis descriptivo dimensión: Motivación

Interpretación: Se puede apreciar que el 46.00% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral es de nivel medio, el 30,00% de los encuestados considera en un nivel alto la relación entre la dimensión y la variable, mientras el 24,00% considera que dicha relación es de nivel bajo.

Tabla 12

Análisis descriptivo dimensión: liderazgo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	26,0
Medio	29	58,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

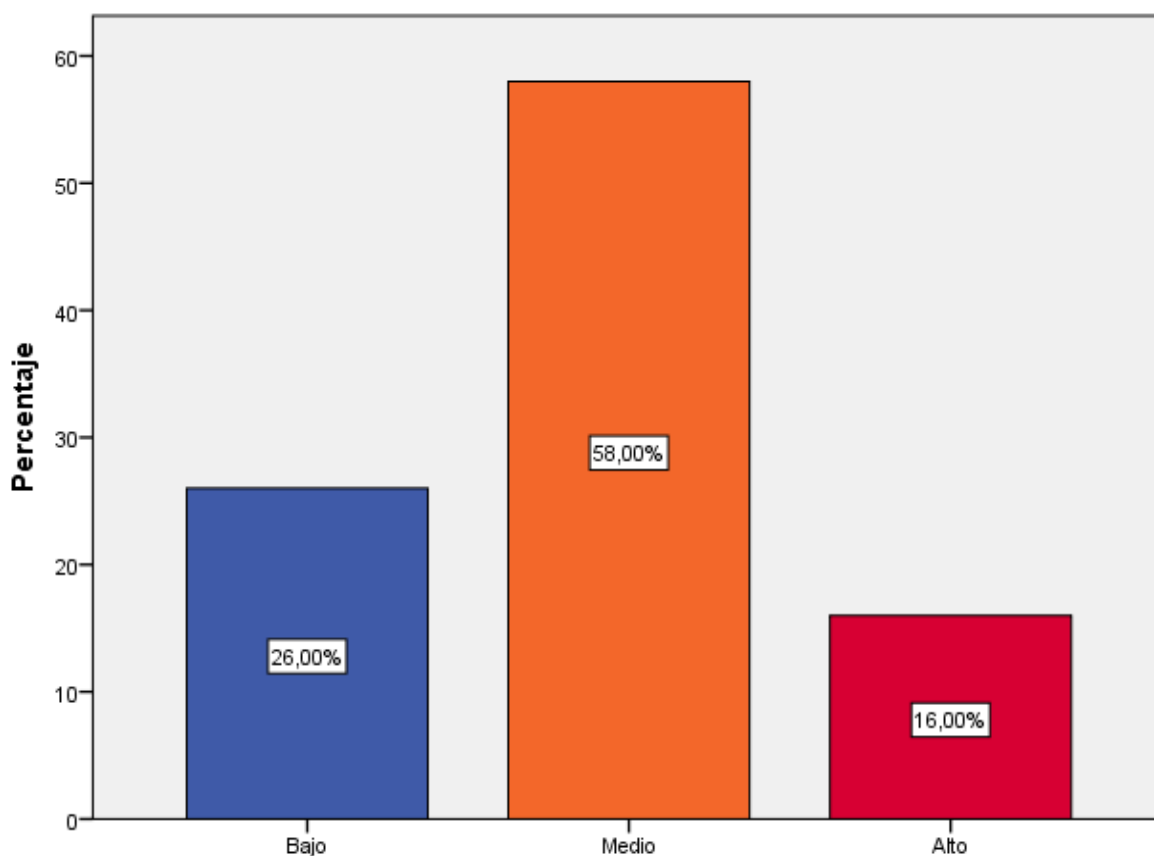


Figura 6. Análisis descriptivo dimensión: Liderazgo

Interpretación: Se puede apreciar que el 58,00% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laborales es de nivel medio, el 16,00% de los encuestados considera con un nivel alto la relación entre la dimensión y la variable, mientras que el 26,00% considera que dicha relación es de nivel bajo.

4.3.2. Descriptivas de las tres dimensiones de satisfacción laboral

Tabla 13

Análisis descriptivo dimensión: trabajo en equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	32,0
Medio	25	50,0
Alto	9	18,0
Total	50	100,0

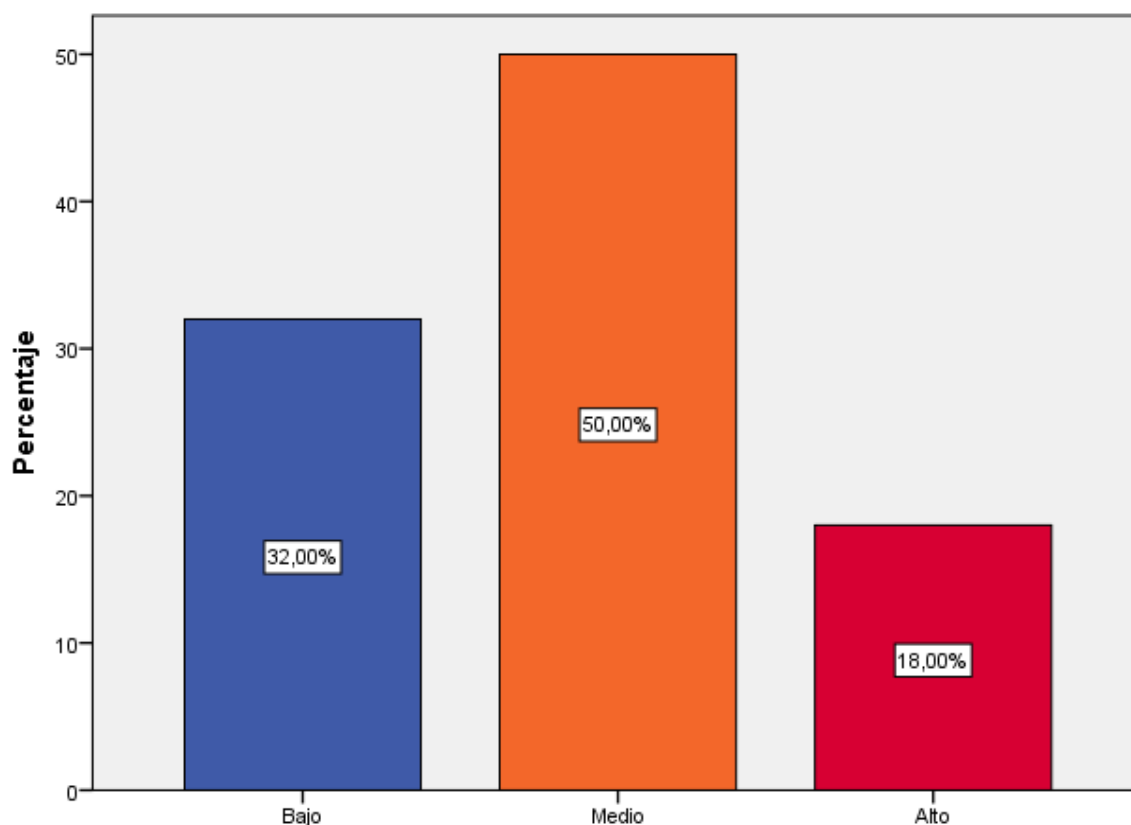


Figura 7. Análisis descriptivo dimensión: Trabajo en equipo

Interpretación: Se puede apreciar que el 50,00% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable clima organizacional es de nivel medio, el 18,00% de los encuestados consideran con un nivel alto la relación de la dimensión y la variable, mientras que el 32,00% considera un nivel bajo dicha relación.

Tabla 14

Análisis descriptivo dimensión: condiciones de trabajo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	38,0
Medio	25	50,0
Alto	6	12,0
Total	50	100,0

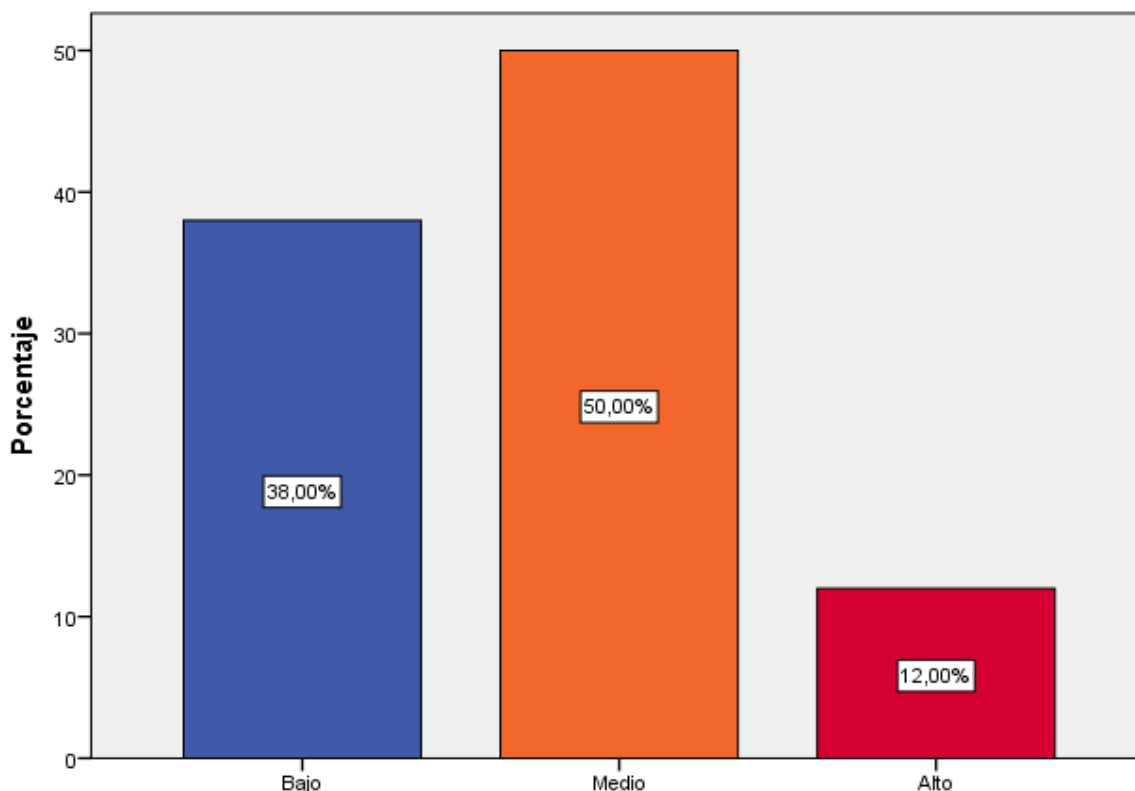


Figura 8. Análisis descriptivo dimensión: Condiciones de trabajo

Interpretación: Se puede apreciar que el 50,00% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión condiciones de trabajo y la variable clima organizacional es de nivel medio, el 12,00% de los encuestados considera de un nivel alto la relaciones de la dimensión y la variable, mientras que el 38,00% de los colaboradores considera que existe un nivel bajo dicha relación.

Tabla 15

Análisis descriptivo dimensión: remuneración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	28,0
Medio	28	56,0
Alto	8	16,0
Total	50	100,0

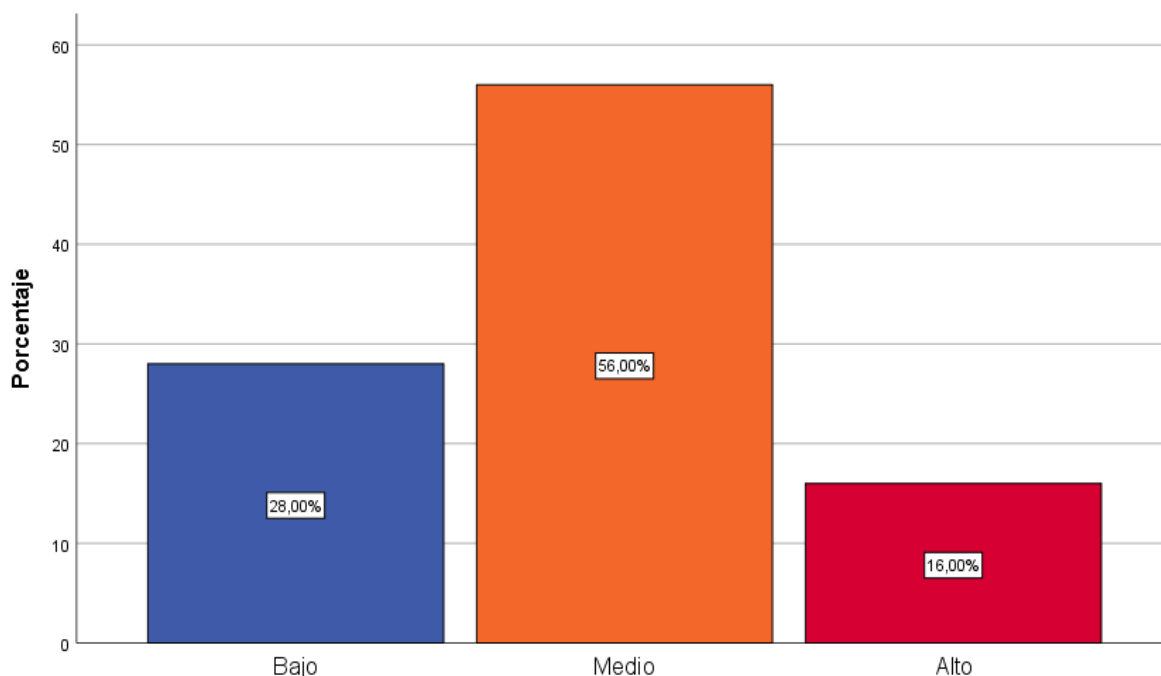


Figura 9. Análisis descriptivo dimensión: Remuneración

Interpretación: Se puede apreciar que el 56,00% de los encuestados indican que la relación entre la dimensión remuneración y la variable clima organizacional es de nivel medio, el 16,00% de los encuestados consideran un nivel alto a la relación de la dimensión y la variable, mientras que el 28,00% considera un nivel bajo la relación entre la dimensión remuneración y la variable clima organizacional.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima Organizacional	Bajo	5 10,0%	5 10,0%	0 0,0%	13 26,0%
	Medio	15 30,0%	15 30,0%	3 6,0%	23 46,0%
	Alto	2 4,0%	2 4,0%	12 24,0%	14 28,0%
Total		13 26,0%	22 44,0%	15 30,0%	50 100,0%

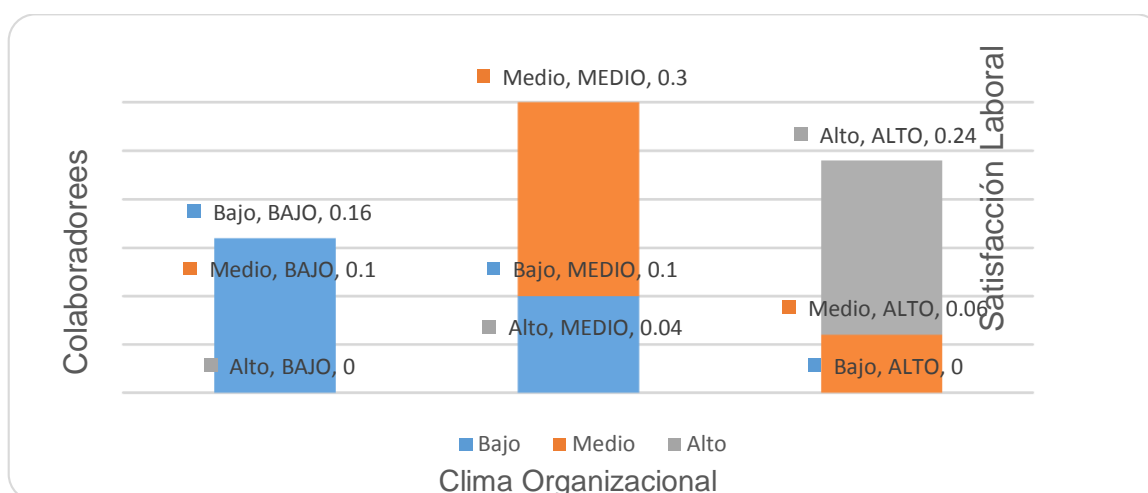


Figura 10. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y la satisfacción labor

La tabla 16 y la figura 10 muestran la descripción referente a las variables clima organizacional y la satisfacción laboral, donde se observa que 16 de los encuestados perciben un nivel bajo en la relación entre dichas variables. Así mismo 30 encuestados refieren que esta relación es de nivel medio, mientras que 24 encuestados afirman que esta relación tiene un nivel alto; esta tendencia muestra que existe relación directiva entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable satisfacción laboral presenta una distribución normal.

Ha: La variable satisfacción laboral no presenta una distribución normal.

Tabla 17

Prueba de la normalidad de las variables

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	Total_Satisfacción_Laboral
Estadístico de prueba	,098
Sig. asintótica(bilateral)	,200

La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se observa que la mayoría de los porcentajes de estas variables se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > .0005$); para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contaste de la hipótesis general

Hi: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Ho: El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Tabla 18

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,884**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,884**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

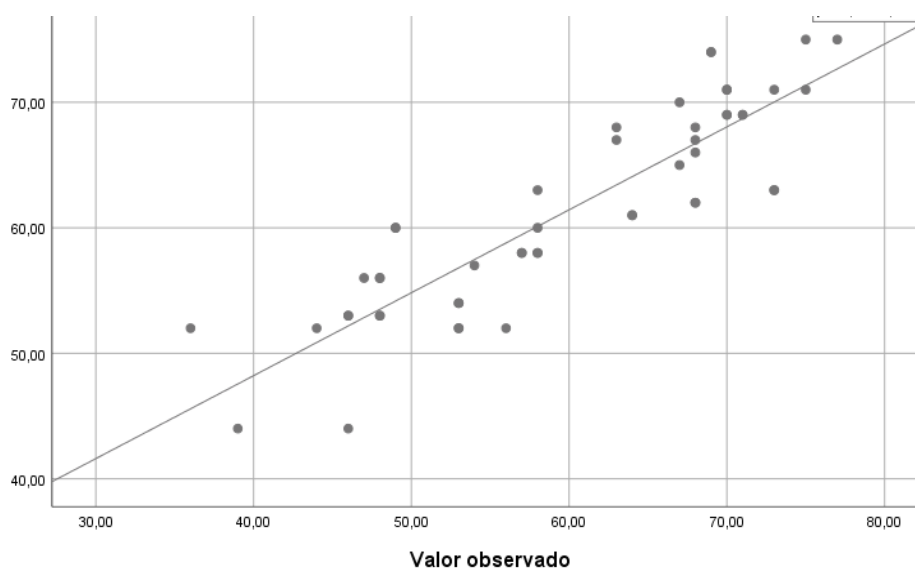


Figura 11. Gráfica de dispersión de correlación entre variables

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, una R de Pearson que asciende a 0,884 con un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Contrastación de hipótesis específicas

H₁: La comunicación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

H₀: La comunicación no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Tabla 19

Correlación entre comunicación y satisfacción laboral

		Comunicación	Satisfacción Laboral
Comunicación	Pearson Correlación	1	,876**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Pearson Correlación	,876**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

Nota: ** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 19, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral, una R de Pearson que asciende a 0,876 con un nivel de significancia $p= 0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión y la variable, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva media entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

H₂: La motivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

H₀: La motivación no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Tabla 20

Correlación entre motivación y satisfacción laboral

		Motivación	Satisfacción Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,765**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,765**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral, una R de Pearson que asciende a 0,766 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre dicha dimensión y la variable, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinado que existe una correlación positiva media entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

H₃: El liderazgo se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018.

H₀: El liderazgo no se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

Tabla 21

Correlación entre liderazgo y satisfacción laboral

		Liderazgo	Satisfacción Laboral
Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

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

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral, una R de Pearson que asciende a 0.753 con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre dicha dimensión y la variable, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Los resultados que se obtuvieron en la investigación, relacionada al objetivo general "Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018" resultó ser favorable, ya que se encontró una relación muy alta entre las variables de estudio con el estadístico Pearson, siendo equivalente a 0.884, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, el resultado que podemos comparar con la investigación de Salguero (2017), en su tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaral, 2017". Donde se comprueba claramente la relación positiva que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018, se encontró una correlación de Pearson de 0.876, de las cuales este representa un nivel de correlación positiva, por ser un P valor de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018, en torno a dicho análisis se asemeja con la investigación de Onofre (2014) en su tesis "El clima organizacional y la satisfacción laboral como factores en el desempeño de la empresa SENPLADES", donde refiere que la alternativa usada para mejorar el clima organizacional es la comunicación, ya que los colaboradores deben relacionarse y estar en constante comunicación, de tal manera que afirma que existe una relación positiva entre la comunicación y la satisfacción laboral, ya que refleja el impacto que genera la comunicación en los empleados.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación, determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018, se encontró una correlación de Pearson de 0.765, de las cuales representa un nivel de correlación positiva, por ser un p_valor de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018. Así mismo dicha investigación está relacionada con la investigación de Borja (2017) en su tesis "El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa

Cineplanet - Independencia 2017". Se demostró que existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral, es por ello que el grado de motivación es muy importante, para obtener un buen resultado en la satisfacción laboral es necesario desarrollar un buen ambiente laboral por ende si las áreas en relación se encuentran enfocadas a motivar las necesidades básicas del personal se obtendrán mejores resultados.

En cuanto al tercer objetivo de la investigación, determinar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018", se encontró una correlación de Pearson de 0.753, de las cuales este presenta un nivel de correlación positiva, por ser un valor_p de $0.000 < 0.05$, donde se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe relación entre el liderazgo en los colaboradores de Ripley S.A. - 2018. Asimismo dicha investigación relacionamos con la tesis de Quinaluisa (2011) en su tesis titulada "El clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Remiñahui", donde se comprobó que existe relación entre el liderazgo y satisfacción laboral; ya que el liderazgo que fomentan los superiores el personal administrativo del GADMUR permite que puedan aportar libremente ideas y propuesta dentro de la organización.

5.2. Conclusiones

Se logró determinar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A.- 2018, se encontró una correlación de 0,884 con el coeficiente de Pearson, con un p_valor de 0,000 menor al nivel $\alpha=0,05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Se logró determinar que la dimensión comunicación se relaciona de manera significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. 2018, con una correlación de 0.765 con el coeficiente de Pearson, con un p_valor de 0,0000 menor al nivel $\alpha=0,05$.

Se logró determinar que la dimensión motivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de Ripley S.A.- 2018, se encontró una correlación de 0.765 con el coeficiente de Pearson con un valor p_valor de 0.000 de $0.000 < 0.05$.

Se logró determinar que la dimensión liderazgo se relaciona de manera significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018, se encontró una correlación de 0.753 con el coeficiente de Pearson, con un valor p_valor de $0.000 < 0.05$

5.3. Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual pide "Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018" se propone mejorar estrategias para un adecuado clima organizacional que permita que los colaboradores se expresen libremente y obtengan solución a sus dudas que perciban en su área de trabajo, esto permitirá desarrollar una adecuada satisfacción laboral en todos los colaboradores de la empresa.

En relación al primer objetivo específico, se requirió "Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en Ripley S.A. - 2018", se recomienda realizar capacitaciones de comunicación asertiva por medio de talleres y dinámicas comunicativas para que los colaboradores tengan una mejor comunicación a la hora de expresarse con sus jefes y compañeros de trabajo.

En relación al segundo objetivo específico, se requirió "Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018", se propone desarrollar talleres motivacionales con todos los trabajadores haciéndoles participar de todas las capacitaciones y actividades con temas motivacionales; también se debería hacer reuniones recreativas o paseo de integración para que los colaboradores estén relajados y desarrollen sus actividades de manera eficaz.

En relación al tercer objetivo específico, se requirió "Determinar la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A.- 2018, donde se propone a los supervisores del área que den más confianza a sus colaboradores y a comportarse como verdaderos líderes y no solo dar órdenes como un jefe, ayudar a sus colaboradores allegar a cumplir con sus metas establecidas para que desarrollen trabajo en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Artículo

- Gallardo, A. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas*. Universidad, Sociedad y Mercados globales, 563-575. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/28236576_La_satisfaccion_laboral_y_sus_determinantes_en_las_cooperativas
- Gamboa, R. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*, 12(16) Recuperado de <http://www.psicologiacycientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
- Littlewood, F. (2008). Satisfacción en el trabajo. *Gestión Pública y Empresarial*. 11, 81-106. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/260188905_Littlewood_HF_2008_Evasion_del_trabajo_satisfaccion_en_el_trabajo_y_bienestar_emocional_en_medicos_potenciales_consecuencias_de_la_percepcion_de_justicia_organizacional_Gestion_Publica_y_Empresarial_U

Libros

- Andrade, H. (1999). *Comunicación organizacional interna, proceso, disciplina y éxito*. Madrid, España: Gesbiblo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Colombia: Pearson.
- Brunet, L. (1999). *El clima en las organizaciones*. México D.F., México: Trillas.
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid, España: CIS.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias*. México D.F., México: Cengage.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). México D.F., México: Mc Graw-Hill

Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. Tomo I* (3ª ed.). México: Mc Graw-Hill

Chiang, M. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas

Fernández, C. (1997). *Teorías de la comunicación*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Fernández, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones*. México D.F., México: Trillas

French, W. y Bell, C. (1996). *Desarrollo organizacional* (5ª ed.). México D.F., México: Pearson

Galaz, J. (2003). *La satisfacción laboral*. México D.F, México: Anuiés

Herzberg, F. (2009) Teoría de motivación de Herzberg. Recuperado de <https://sociologiaempresa09.wordpress.com/2009/11/09/teoria-de-motivacion-de-herzberg/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Tomo II (5ª ed.). México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México D.F., México: Mc Graw-Hill.

Hackman, R. y Holdan, G. (2003). *Modelos de características de satisfacción en el trabajo*. Recuperado de http://www.eumed.net/libros/gratis/2012a/1158/autonomia_hackman_oldham.html

Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2017), *Administración un enfoque basado en competencias*. México D.F. México: Cenagage.

Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012), *Administración una perspectiva global y empresarial*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.

López, J. (2012). *El salario*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones jurídicas.

Márquez, M. (2001). Satisfacción laboral. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral/>

Maxwell, J. (2009) *Los 5 niveles del liderazgo*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=Nf85AQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=definicion+de+liderazgo+segun+maxwell&>

Méndez, E. (2015). *Clima organizacional*. Bogotá, Colombia: Universidad del Rosario.

Oседа, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://www.google.com/search?q=libros+de+oseda+2008&sa=X&rlz=1C1GCEA_enPE866PE866&sxsrf=ALeKk00HtpCI8JiufE1Gk1YChBNF0Po-

Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed.). México: Pearson.

Robbins, S. (1999). *Teorías de motivación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/162954903/Teorias-de-Motivacion-Stephen-Robbins-Comportamiento-Organizacional>

Sanchez, H. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.

Schein, E. (1991). *Cultura organizacional y liderazgo*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/93346458/LIBRO-Cultura-Organizacional-Schein>

Segredo, M. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. La Habana, Cuba: CEDISAP.

Sprei, G. (2012). *La importancia del clima y cultura organizacional*. Recuperado de <http://www.spreitraining.com/la-importancia-del-clima-y-cultura-organizacional/>

Tamayo (2012). *Metodología de la investigación*. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Uribe, J. (2015), *Clima y ambiente organizacional*. México: Manual moderno.

Zurriaga, R (2003). *La satisfacción laboral en las organizaciones públicas y privadas*. Madrid: Colegio oficial de psicólogos Madrid.

Tesis

Benites, M. (2012). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del consorcio La arena SAC* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

- Borja, K. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Colqui, H. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una institución educativa de Huichpin - Pasco 2016* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Grueso, M. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica* (Tesis de maestría). Universidad nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Meza, B. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Onfre, I. (2014). *El clima organizacional y la satisfacción laboral como factores en el desempeño en la empresa SENPLADES* (Tesis de pregrado). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Prader, J. (2014). *Características de la satisfacción en el trabajo*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1
- Quinaluisa, M. (2011). *Cómo el clima organizacional puede influir en la satisfacción laboral de los empleados del área administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Remiñahui* (Tesis de pregrado). Universidad central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rodríguez, L. (2013). *Diagnóstico de clima organizacional en una dependencia pública* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey, México.


Salguero, G. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Huaral, Perú.

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO N° 1 - INFORME DE SIMILITUD

feedback studio | informe1 | /0 | 12 de 62 | ?



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS
"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA RIPLEY S.A. 1.- 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
CARMENCITA DEL PILAR ROMÁN CÓRDOVA

ASESOR
SEGUNDO ZOILO VASQUES

Resumen de coincidencias ✕

6 %

< >

1 Entregado a Universida... 6 % >
Trabajo del estudiante

ANEXO N° 2: Matriz de consistencia

Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley S.A. - 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿ Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley y S.A. - 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018? • ¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018? • ¿Qué relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A.-2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018. • Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018. • Determinar la relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018. 	<p>Hipótesis general:</p> <p>El clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La comunicación se relaciona de manea significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018. • La motivación se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores de Ripley S.A. - 2018. • Determinar la relación existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Ripley S.A. - 2018. 	<p>Variable 1.</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Chiavenato (2015)</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Motivación • Liderazgo <p>Variable 2.</p> <p>Robinns (1998)</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Condiciones de trabajo • Remuneración 	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo - Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁, Variable 1</p> <p>O₂, Variable 2</p> <p>r = relación entre las dos variables.</p> </div> <p>Técnicas e instrumentos: Encuesta</p>

ANEXO 03: Instrumento

INTRODUCCIÓN: A continuación le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ello exprese su opinión personal considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

1. Nunca	2. Casi nunca	3. Algunas veces	4. Casi siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
Comunicación						
1	Sus jefes le mantienen comunicado de cualquier evento que se realice en la empresa.					
2	Existe buena comunicación entre usted y sus compañeros en su área de trabajo.					
3	La información que recibe de parte de sus jefes es de forma clara y concreta.					
4	La empresa realiza capacitaciones para mantener informados a los colaboradores acerca de nuevos funcionamientos en la empresa.					
5	Cuando observa algún tipo de problema en su área de trabajo se lo comunica a su jefe directo.					
6	Su jefe (a) está al pendiente de sus movimientos en la realización de sus actividades.					
Motivación						
7	Su jefe (a) proporciona incentivos cuando todos cumplen con las actividades establecidas.					
8	Existen talleres de motivación en su área de trabajo					
9	Se siente motivado en su ambiente de trabajo					
10	Su superiores motivan al personal para desarrollar mejor sus actividades					
11	Motivan al personal a seguir creciendo dentro de la empresa					
12	Motiva usted a sus compañeros que se encuentran con problemas					
Liderazgo						
13	Su jefe establece normas y tareas claras para todos.					
14	Su jefe(a) incentiva a la participación de los colaboradores en la las actividades establecidas por la empresa.					
15	El líder proporciona un clima agradable sin olvidar los objetivos del equipo.					
16	Su jefe le informe de algunos cambios que se realizan en el área de trabajo.					
17	Su jefe muestra interés siempre por el bienestar de sus colaboradores.					
18	Su jefa le hace participe en alguna toma de decisiones para el bienestar del área.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
1	En su empresa se fomenta el trabajo en equipo.					
2	Cuando se realizan actividades en grupo ayuda a sus demás compañeros a concluir con el objetivo.					
3	Cuando usted cumple con sus metas ayuda a sus compañeros a realizar su metas.					
4	Cumple con todas las actividades individuales y grupales establecidas por sus superiores.					
5	El desarrollo de sus actividades ayuda al crecimiento de la empresa.					
6	Cuando realiza sus actividades en equipo mayor es el objetivo cumplido.					
Condiciones de trabajo						
7	Se siente seguro y estable en su puesto de trabajo.					
8	Existe estabilidad laboral en su puesto de trabajo.					
9	Están señalizadas las zonas de seguridad en su área de trabajo.					
10	Existen implementos de seguridad en el área donde desempeña su labor.					
11	El ambiente donde desarrolla sus actividades laborales es adecuado para su bienestar como colaborador.					
12	La iluminación y la temperatura son adecuadas en su puesto de trabajo.					
Remuneración						
	Está satisfecho con el salario que recibe por su realizar su trabajo.					
14	Las condiciones salariales que recibe satisfacen sus necesidades.					
15	Las horas extras que realiza son compensadas.					
16	Le otorgan algún beneficio en fechas especiales o cuando realizo alguna actividad extra.					
17	Considera que los beneficios que recibe son justos en relación al trabajo que realiza.					
18	La empresa le otorga todos los beneficios que le corresponden como colaborador.					

ANEXO 04: Validación de instrumento

Validación del instrumento Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: FREDDY CASTILLO CRUZ

DNI: 41065633

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45478251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Lic. Nancy Castillo Cruz

DNI: 09858174

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: FREDDY CASTILLO CRUZ

DNI: 41065633

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Ademar Vargas Díaz

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Satisfacción Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Nancy P. Castillo Cruz

DNI: 09858174

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



Lima, 24 de noviembre de 2018.

Señores:
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ
Presente.-

De nuestra consideración:

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado el permiso a la Srta. Carmencita Del Pilar Román Córdova, identificada con DNI N° 73670773, que aplicó el desarrollo de la investigación de la tesis sobre "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA RIPLEY S.A. - 2018"

Esta actividad las realizó en nuestra sede Atocongo Av. Los Lirios con Pedro Miotta San Juan de Miraflores, Lima_ Perú.

La Srta. Román ha contado con todos los elementos necesarios para el análisis de una muestra poblacional y aplicaciones necesarias para el desarrollo de su investigación.

Atentamente,

Katherine Paola Rojas Huamani
Jefa de cajas
Ripley S.A.