

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LIBROS EN TRUJILLO DURANTE EL 2020 – 2021

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora

Bachiller Olenka Lissethe Deza Murga

Asesor

Maestro José Luis García Saavedra

<https://orcid.org/0000-0001-5583-8220>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Responsabilidad social, empresa y desarrollo, incidencia a través de los medios on y off en el comportamiento

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARRUEL	09591047
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. PATRICIA NELLY KAMISATO GUSHI	08214386
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

RELACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE LIBROS EN TRUJILLO DURANTE EL 2020 – 2021

INFÓRME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades <small>Trabajo del estudiante</small>	4%
2	Alejandro Saldaña Saldaña, Christian Paulina Mendoza Torres. "chapter 25 The Relationship Between the Dimensions of the Organizational Climate in SMEs of the Region Laja-Bajio, Mexico", IGI Global, 2020 <small>Publicación</small>	4%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte <small>Trabajo del estudiante</small>	2%
4	Gema Pamela Zambrano Álvarez, Lady Diana Zambrano Montesdeoca. "Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional del personal docente", PODIUM, 2022 <small>Publicación</small>	2%
5	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos <small>Trabajo del estudiante</small>	1%

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de determinar el grado de relación existente entre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores en una empresa comercializadora de libros (Librería Book Center) en Trujillo durante el 2020 – 2021.

Para obtener la información, se aplicó dos cuestionarios, utilizando la técnica de la encuesta dirigida a la muestra poblacional (90 colaboradores), lo que permitió obtener un diagnóstico claro de la situación real (general y por dimensiones) en la que se encontraban las variables del estudio.

Para el procesamiento y análisis de datos, se utilizó técnicas de la estadística descriptiva y el método de correlación de Pearson (para nuestro caso el resultado fue de 0.997), siendo esta una asociación positiva, donde explica la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores.

Finalmente, se incentiva a que la discusión y las conclusiones sean consideradas por el propietario e interesados en el presente estudio a fin de tener un mejor control y gestión del clima laboral, determinando así una adecuada satisfacción de los colaboradores.

Palabras clave

Clima laboral, satisfacción, actitud laboral, condiciones de trabajo.

Abstract

This research work was carried out to determine the degree of relationship between the work environment and the satisfaction of employees in a book marketing company (Librería Book Center) in Trujillo during 2020 – 2021.

To obtain the information, two questionnaires were applied, using the technique of the survey aimed at the population sample (90 collaborators), which allowed to obtain a clear diagnosis of the real situation (general and by dimensions) in which the variables of the study were.

For data processing and analysis, descriptive statistics techniques and Pearson's correlation method were used (in our case the result was 0.997), this being a positive association, where it explains the relationship between the work environment and employee satisfaction.

Finally, it is encouraged that the discussion and conclusions are considered by the owner and interested in this study to have a better control and management of the work environment, thus determining an adequate satisfaction of the collaborators.

Keywords

Work environment, satisfaction, work attitude, working conditions.

Tabla de contenidos

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	ii
JURADO EVALUADOR.....	iii
Informe similitud	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
Dedicatoria y Agradecimientos	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación.....	4
I.2.1. Pregunta general.....	4
I.2.2. Preguntas específicas.....	4
I.3. Objetivos de la investigación	4
I.3.1. Objetivo general.....	5
I.3.2. Objetivos específicos.....	5
I.4. Alcance de la investigación	7
II. MARCO TEÓRICO	8
II.1. Antecedentes	8
II.1.1. Antecedentes internacionales	8
II.2. Marco conceptual (terminología)	17

III. HIPÓTESIS	19
III.1. Declaración de hipótesis	19
III.1.1. Hipótesis general.....	19
III.1.2. Hipótesis específicas	19
III.2. Operacionalización de variables	20
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	25
IV.1. Tipo de investigación	25
IV.2. Nivel de investigación	25
IV.3. Diseño de investigación	25
IV.4. Método de investigación	26
IV.5. Población.....	26
IV.6. Muestra.....	27
IV.7. Técnicas de recolección de datos	27
IV.7.1. Técnica	27
IV.7.2. Instrumento.....	27
IV.8. Presentación de resultados.....	29
V. RESULTADOS	30
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	37
VI.1. Discusión	37
VI.2. Conclusiones	40
VI.3. Recomendaciones.....	41

Lista de referencias	43
Apéndice	47

Índice de tablas y figuras

<i>Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....</i>	<i>20</i>
<i>Tabla 2. Colaboradores por área de trabajo.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 3. Valor numérico por respuesta.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 4. Análisis de Confiabilidad</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 5. Test de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 6. Correlación entre variables clima laboral y satisfacción de los colaboradores.....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 7. Correlación entre variable clima laboral y la dimensión “Satisfacción por el trabajo en general.....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 8. Correlación clima laboral y la dimensión “Satisfacción con el ambiente físico del trabajo” ..</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 9. Correlación del clima laboral y la dimensión la Satisfacción con la forma en que realizan su trabajo.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla 10. Correlación del clima laboral y la dimensión Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</i>	<i>34</i>
<i>Tabla 11. Correlación del clima laboral y la dimensión “Satisfacción con la relación subordinado – supervisor.....</i>	<i>35</i>
<i>Tabla 12. Correlación del clima laboral y la dimensión Satisfacción con la remuneración</i>	<i>36</i>
<i>Figura 1. Organigrama Librería.....</i>	<i>3</i>
<i>Figura 2. Clima Laboral según Pareek.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 3. Diseño de investigación empleado</i>	<i>25</i>

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Lista de referencias

- Alles, M. A. (2012). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión de competencias*. Buenos Aires.
- Alva Zapata, J. L., & Juárez Morales, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo – 2014*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Obtenido de Cienc Trab. vol.16 no.51 Santiago dic. 2014: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción*. Obtenido de Repositorio Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29572>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnostico y consecuencias*. México: Trillas.
- Chuquipoma Alcantara, O., & Mendo Solorzano, L. M. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Jesús - 2017*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Córdoba, J. C. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- Haynes, B. (2007). *The impact of the behavioural environment on office productivity*. Sheffield : Sheffield Hallam University.
- Herrera Macedo, M. (2018). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de Chaqchao en Arequipa en el primer semestre del 2018*. Arequipa: Universidad San Ignacio de Loyola.

Herzberg, F., Mausner, R., & F., P. a. (1959). *Job Attitudes: Review of Research and Opinion*.

Estados Unidos: Psychological Services of Pittsburgh.

Huanambal, F. B. (20 de Noviembre de 2014). *Monografías. com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>

Kerlinger, F. (1979). *Fundamento de la investigación del comportamiento* (Segunda ed.). Nueva York: Holt Rhinehart & Winstor. Nc.

Kinzl, J. (2015). *Influence of working conditions on job satisfaction in anaesthetist*. Reino Unido: British Journal of Anaesthesia.

Montoya Cáceres, P. &. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Chile: Universidad Estatal de Chile.

Noroña, D., Vega, V., & Gavilanes, M. (2021). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital municipal nuestra señora de la merced, Ambato – Ecuador año 2020*. Obtenido de Repositorio Institucional DSpace Uniandes : <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13915>

Noticias, A. P. (19 de Noviembre de 2021). El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. Lima, Lima, Perú.

Pareek, U. (1989). *Motivational analysis of organisations- climate (MAO-C)*. San Diego: University Associates.

Pérez Chamorro, F. J. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.

- Pico, V. (2021). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil:
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1497>
- Puyó Saboya, D. L. (29 de Junio de 2021). *Clima y Satisfacción Laboral en tiempos de Covid-19*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/clima-y-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-tiempos-de-covid-19-puy%C3%B3-saboya/?originalSubdomain=es>
- Tarqui, V. (19 de Noviembre de 2021). *Andina Peruana de Noticias*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-clima-laboral-afecta-un-20-productividad-empresas-724400.aspx>
- Trávez, M. (2021). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en las IES del Ecuador. Caso de Estudio IST Vicente León, PA 2020-II*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Técnica de Cotopaxi: <https://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8060>
- Valdunciel, L. M. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. . *Revista Asturiana de Economía*, 85.
- Valencia, A. (2012). Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina. *IDC- Analyze The Future*, 1.
- Weinert, E. (1985). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. España: Grupo de Investigación FORCE.
- Wilches Rubio, N. J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Bogota: Universidad Externado de Colombia.

Zarzosa, J. (2024). *Clima Institucional y la Satisfacción Laboral en la Unidad de*. Obtenido de

Repositorio Institucional Universidad César Vallejo:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138129>