

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa  
Goldsmith SAC Lima, 2022**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en  
Administración**

**Autor**

Alcedo Salazar, Junior Fernando

**Asesor**

Luján Torres, Jorge Alejandro

**Código ORCID 0000-0001-7194-2917**

**Piura – Perú**

**2022**

## 1. Palabras clave

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Tema                    | Clima organizacional y satisfacción laboral  |
| Especialidad            | Administración   |
| Líneas de Investigación | Código OCDE<br>Recursos humanos<br>5. Ciencias Sociales<br>5.2 Economía y negocios<br>Negocios y Management<br>Cultura y clima organizacional. |

## Keywords

|               |  |
|---------------|--|
| Topic         | Organizational climate and job satisfaction  |
| Specialty     | Administration   |
| Research line | OECD code<br>Human Resources<br>5. Social Sciences<br>5.2 Economy and business<br>Business and Management<br>Culture and organizational climate. |

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022**” del (a) estudiante: **Junior Fernando Alcedo Salazar**, identificado(a) con **Código N° 2007115088**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 26%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 9 de Junio de 2022

  
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
**Dr. CARLOS URBINA SANJINES**  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **2. Título**

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa  
Goldsmith SAC Lima, 2022**

### **3. Resumen**

El propósito de la presente investigación fue determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

La metodología que se utilizó fue de tipo de investigación no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo compuesta de 25 colaboradores de la empresa en estudio, y la muestra poblacional fue también de 25. Se aplicará como técnica una encuesta y como instrumentos se utilizó el cuestionario.

A través del presente estudio se determinó que el clima organizacional si influye de manera significativa en la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022; debido que el nivel de significación es menor al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ); por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula.

#### **4. Abstract**

The purpose of the present investigation was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the staff of the company Goldsmith SAC Lima, 2022.

The methodology used was non-experimental research type, descriptive, correlational, cross-sectional design. The population was composed of 25 employees of the company under study, and the population sample was also 25. A survey will be applied as a technique and the questionnaire will be used as instruments.

Through this study, it was determined that the organizational climate does have a significant influence on job satisfaction in the company Goldsmith SAC Lima, 2022; because the level of significance is less than 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ); therefore, the alternative hypothesis was accepted and the null hypothesis was rejected;

## INDICE

|  |     |
|--|-----|
| 1. Palabras clave.....   | i   |
| 2. Título.....   | ii  |
| 3. Resumen.....  | iii |
| 4. Abstract.....   | iv  |
| 5. Introducción.....   | 1   |
| 5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica.....                 | 1   |
| 5.2. Justificación de la Investigación .....                       | 19  |
| 5.3. Problema .....  | 20  |
| 5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables ..... | 20  |
| 5.4.1. Conceptualización.....                                      | 20  |
| 5.4.2. Operacionalización de las variables .....                   | 23  |
| 5.5. Hipótesis.....  | 25  |
| 5.6. Objetivos .....   | 25  |
| 6. Metodología .....   | 27  |
| 6.1. Tipo y diseño de Investigación.....                           | 27  |
| 6.2. Población y muestra.....                                      | 28  |
| 6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....                   | 28  |
| 6.4. Procesamiento y análisis de la información.....               | 29  |
| 7. Resultados.....   | 30  |
| 8. Análisis y discusión.....                                       | 44  |
| 9. Conclusiones y recomendaciones.....                             | 49  |
| 10. Referencia bibliográficas.....                                 | 52  |
| 11. Anexos y apéndices.....  | 58  |

## INDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Análisis del nivel el clima organizacional en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.....   | 30 |
| Tabla 2: Análisis de la dimensión involucramiento laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....   | 30 |
| Tabla 3: Análisis de la dimensión supervisión del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....   | 31 |
| Tabla 4: Análisis de la dimensión comunicación del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....  | 32 |
| Tabla 5: Descripción del nivel de la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.....   | 32 |
| Tabla 6: Análisis de la dimensión Reto del trabajo del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....  | 33 |
| Tabla 7: Análisis de la dimensión Remuneraciones justas del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....   | 34 |
| Tabla 8: Análisis de la dimensión Condiciones de trabajo del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.....  | 34 |
| Tabla 9: Determinación de la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022..... | 35 |
| Tabla 10: Análisis de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción Laboral.....   | 36 |
| Tabla 11: Análisis del Chi Cuadro de la dimensión involucramiento laboral.....   | 37 |
| Tabla 12: Análisis de correlación entre el involucramiento laboral y la satisfacción Laboral.....  | 38 |
| Tabla 13: Análisis del Chi Cuadro de la dimensión supervisión.....   | 39 |

|   |    |
|---|----|
| Tabla 14: Análisis de correlación entre la supervisión y la satisfacción Laboral..... | 40 |
| Tabla 15: Análisis del Chi Cuadro de la dimensión comunicación.....                   | 41 |

## INDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Diagrama de dispersión: clima organizacional y satisfacción laboral..... | 36 |
| Figura 2: Diagrama de dispersión: Involucramiento y satisfacción laboral .....     | 38 |
| Figura 3: Diagrama de dispersión: Supervisión y satisfacción laboral.....          | 40 |
| Figura 4: Diagrama de dispersión: Comunicación y satisfacción laboral.....         | 42 |

## **5. Introducción**

### **5.1 Antecedentes y fundamentación científica**

#### **5.1.1 Antecedentes**

Conforme a Guzmán (2018), En su trabajo investigativo sobre clima en la organización y satisfacción en el trabajo realizada en una empresa de carga internacional, se descubrió que las dos variables se vinculan, y que el clima organizacional, al igual que la segunda variable, no es aceptable en la empresa.

Según, Serafin (2017), En el estudio realizado se descubrió que el 57,33% de los empleados de la corporación en estudio; ven el ambiente de la organización como consistente y que el 48,67% de estos mismos reportan un nivel consistente de satisfacción en el trabajo. El valor correlacional Rho de Spearman = 0,827, que indica una fuerte asociación entre variables, apoya igualmente la conclusión de que el ambiente de la organización se relaciona muy significativamente con la satisfacción en el trabajo. La correlación sugiere que, en un entorno organizativo óptimo, la satisfacción laboral aumentará.

De acuerdo a Cabrera (2018) En su investigación de una organización pública, se determinó que el clima en la organización es sumamente positivo y que la satisfacción en el trabajo es moderada.

Además, Crisanta (2018) En investigación sobre clima en la organización y satisfacción en el trabajo, concluyó que el entorno físico y las relaciones

interpersonales son los factores de clima en la organización que influyen en la satisfacción en el trabajo de los empleados que laboran en la parte administrativa del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque.

Conforme a Pedraza (2018) En su artículo sobre el clima en la organización y la satisfacción en el trabajo de las empresas públicas y privadas, el autor concluye que existen relaciones positivas y significativas entre tres dimensiones de las variables que se estudiaron, tal y como se apoya en el sustento empírico de otros argumentos y puntos de análisis. los resultados son importantes para que los gestores de capital humano puedan crear y ejecutar técnicas que contribuyan a mejorar el clima en el trabajo por su efecto favorable en la satisfacción de los empleados.

Según, Felipe, Aguilar, Becerra, Lara, Jesús y Zavaleta (2018), En su trabajo, los autores concluyen en la existencia de una relación sustancial entre las características de clima institucional, y el bienestar laboral de los profesionales de la salud en los hospitales estatales.

También, Chuquipoma y Mendo (2018), En su tesis realizada en una municipalidad de Cajamarca, concluyó en la existencia de una relación de mucha significancia entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo de los empleados de la Municipalidad estudiada, indicando que el clima institucional juega un papel clave para tener un adecuado nivel de satisfacción laboral en los empleados de la institución, por lo hay existencia de una relación positiva entre ambas variables.

De acuerdo, Gutiérrez y Payano (2018), En su estudio investigativo realizado en una clínica en LIMA, concluyó en la existencia de una débil correlación entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo. También descubrió que los encuestados estaban más satisfechos con los ítems relacionados con la comodidad y la identidad, mientras que estaban menos satisfechos con los ítems relacionados con la compensación y los incentivos laborales.

Seguidamente, Bazalar y Choquehuanca (2020), En su trabajo, el autor concluyó indicando la existencia de una asociación sustancial entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo, así como entre las características del clima organizacional (organización, liderazgo y estimulación) y la satisfacción en el trabajo.

Además, Noboa, Barrera y Rojas (2019), En su trabajo, identificó una asociación positiva entre los constructos y concluyó que las características del clima de la organización que más influyen en la satisfacción del trabajo son la recompensa y el liderazgo. Este tipo de trabajo investigativo es de importancia para las empresas porque admite diseñar y aplicar acciones planificadas para la mejora del clima en la organización y la satisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral.

Conforme a, Govea y Zúñiga (2020), En su artículo, el resultado indica que veinticuatro colaboradores estaban satisfechos con el clima de la organización d, mientras que 32 personas estaban satisfechas con sus puestos de trabajo; y para la comprobación de las hipótesis propuestas, se completó la encuesta realizada, se utilizó prueba de chi-cuadrado, que arrojó una satisfacción de 10,57, frente a

7,779 de la chi-cuadrado, lo que indica que existe una relación positiva entre el clima de la organización y la satisfacción en el trabajo.

También, Sánchez y Núñez (2020), En su estudio, concluyó que la asociación entre el clima de la organización y la satisfacción de los empleados en el trabajo es extremadamente significativa ( $p=0,001$ ), esto permite llevar a cabo la aceptación de la hipótesis en este estudio. Además, consideran que el Clima en la organización es: 61,3% mejorable, 36,8% saludable y 1,9% insalubre, y la Satisfacción Laboral es: 65,2% satisfecha, 30,3% ni satisfecha ni insatisfecha y 4,5% insatisfecha.

Según, Soria, Pedraza y Bernal (2019), indican la existencia de una asociación positiva y sustancial entre los elementos de las variables que se investigaron, lo que crea información empírica sobre la relación entre el entorno de trabajo y la satisfacción de los trabajadores en el ámbito laboral.

También, Guerrero y Chamochumbi (2018) concluyó en su tesis que el entorno organizativo tiene una correlación con la satisfacción en el trabajo de los empleados encuestados según  $p<0,05$ . El análisis de Spearman reveló una fuerte conexión entre estas variables, confirmando este hallazgo. Así, pudo deducir que el entorno de su lugar de labores es un elemento crucial en su satisfacción laboral. Así, se demostró que la hipótesis tiene una asociación fuerte y positiva.

Finalmente, Ortiz (2018), Según el coeficiente de correlación de 0,99 y el nivel de significación de 0,01, existe relación directa entre el Clima de la organización y la Satisfacción en el trabajo de los empleados de la MDN en 2016 con una

fuerte relación de impacto. El grado de clima organizacional se determinó moderado con un 46,67%, mientras que el nivel de satisfacción se consideró inadecuado con un 60%.

### **5.1.2. Fundamentación científica**

#### **Clima organizacional**

Brunet (2011) lo define como las opiniones del entorno organizacional basadas en los valores y las actitudes personales de los trabajadores, así como las características de sentirse satisfecho y ser productivo en los empleados que se ven afectadas por las variables de aspecto personal y del medio. Esta descripción combina características organizativas como el liderazgo, las disputas, los sistemas de recompensa y castigo, y el entorno físico de la organización.

Goncalves (2000) dice que el clima de la organización se centra entre los elementos organizacionales y las inclinaciones motivacionales que se traducen en comportamientos con implicaciones organizacionales (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

#### **Características**

Brunet (2011), El clima organizativo son los rasgos de una organización, de la misma manera que los atributos de un individuo podrían componer su personalidad. Es evidente que el clima organizativo influye en la conducta de un colaborador en el centro laboral, del mismo modo que el ambiente atmosférico podría intervenir en su comportamiento. El clima organizacional, al igual que el clima atmosférico, es un componente multidimensional de componentes. El

clima en el interior de una organización puede también diseccionarse en función de las estructuras organizativas, el tamaño de la empresa, las formas de comunicativas, y el liderazgo de la alta dirección, etc.

- El clima es una disposición única de elementos ambientales. Sus partes básicas pueden variar, pero el clima llega a persistir.
- El clima tiene una noción de continuidad; por ello, puede alterarse tras una intervención específica.
- El clima está controlado principalmente por las cualidades, acciones, aptitudes y expectativas de los demás, así como por las realidades socioculturales y organizativas.
- El clima es externo a la persona, que, por otra parte, puede sentir que influye en su carácter.
- El clima es independiente del trabajo, por lo que pueden observarse diversos climas entre las personas que ejecutan la misma actividad.
- Las cualidades de la realidad externa, determinan el clima.
- Puede ser difícil de expresar con palabras, pero sus efectos son fáciles de identificar.
- Repercute en la conducta.
- Es un predictor de la conducta de manera directa ya que influye en las actitudes y las expectativas.

Todos estos factores se combinan para crear un entorno único con características distintas que, en cierto modo, define la personalidad de una empresa y repercute en el comportamiento de sus miembros.

### **Modelo de clima organizacional según Litwin y Stringer**

- A partir de la teoría de la motivación de McClelland, Litwin y Stringer (en Altez y Arias, 2019) desarrollaron nueve dimensiones compuestas por aspectos del ambiente y situacionales que hacen que se conozca y se comprenda el clima de la organización. Tomando en cuenta lo anterior, el modelo de Litwin y Stringer (en Altez y Arias) consta de los siguientes cinco apartados:
- Sistema organizacional: Este sistema se compone de aspectos que constituyen la organización, como la dimensión de los requisitos de los empleados, la estructura social, la estructura de la empresa y los procedimientos administrativos, entre otros.
- Ambiente en la organización: hace referencia al conjunto de puntos de vista resultantes de la variable clima organizacional, que incluye la responsabilidad, el riesgo, el apoyo, los incentivos, la estructura, ser tolerante a los conflictos y a tomar de decisiones.
- Motivación para la mejora: Se refiere a los requisitos que empujan a los individuos a lograr la mejora personal; aquí descubrimos la conexión, el poder y el logro.
- Comportamiento emergente: está motivado por la satisfacción de los deseos individuales; dicho de otra forma, la motivación es capaz de influir en la conducta del trabajador.
- Consecuencia para la organización: Esta en manos de las opiniones de los compañeros de trabajo y de la gestión del entorno laboral de la organización. Como resultado, una impresión precisa permitiría una mejora de la productividad, un nivel alto de satisfacción laboral, una disminución del absentismo y de la rotación, entre otros beneficios.

## **Dimensiones**

Sonia Palma (citada en Pastor, 2018) verifica la Escala de Clima Laboral o CL-SPC para la población de Lima Metropolitana con la ayuda de estudiantes de postgrado de una universidad peruana, para llevar a cabo el procedimiento de validación.

Continuando con nuestra investigación, Palma identifica cinco elementos que conforman el clima organizacional, entre ellos:

- **Autorrealización:** Las oportunidades que brinda la empresa al colaborador conforman la apreciación del empleado sobre su crecimiento profesional y personal, así como su perspectiva de futuro.
- **Involucramiento Laboral:** hace referencia al grado de personalización del empleado con relación con el compromiso y los valores de la organización, con el fin de cumplir los objetivos fijados y el óptimo rendimiento laboral.
- **Supervisión:** Esta dimensión indica la evaluación que hace el empleado de la actuación de la inspección laboral del supervisor.
- **Comunicación:** Refleja la evaluación de la información comunicada dentro de la empresa, teniendo en cuenta lo coherente, claro, preciso y fluido del mensaje
- **Condiciones Laborales:** Se refiere a como los colaboradores realizan su percepción sobre las herramientas económicas, materiales y psicológicas suministradas por la organización para el cumplimiento de sus funciones laborales.

## **Satisfacción laboral**

Hannoun (2011), La definición mundial de satisfacción en el trabajo es la actitud de un trabajador para con su empleo. Es necesario señalar que la labor que realizan las personas va más allá de las tareas de realización diaria; tiene que ver con elementos significativos que se interrelacionan con sus prácticas emocionales positivas en relación con la actitud de sus compañeros de trabajo, supervisores y/o gerentes en una adecuada simbiosis de las regulaciones organizacionales, políticas y condiciones que el trabajo nos puede ofrecer (un adecuado espacio, excelente ventilación, iluminación, tecnología, materiales y capital humanos). Es así que, se ha demostrado que la satisfacción en el trabajo de un empleado resulta de una compleja interacción de variables.

### **Modelo dinámico de la satisfacción laboral de Bruggermann**

En su modelo dinámico de satisfacción laboral, Bruggermann adopta un enfoque diferente (Ovejero 2006). Conforme a este modelo teórico, la satisfacción laboral se alcanza de diversas maneras, ya que es diferente que un trabajador esté satisfecho porque está en el mejor puesto de trabajo que le ofrece el mercado que porque ese puesto le proporciona oportunidades de crecimiento y aprendizaje. En concreto, esta hipótesis es la consecuencia de una interacción compleja y dinámica entre elementos personales y contextuales. La satisfacción en el trabajo resulta de la interacción entre los factores mencionados.

### **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Estos elementos incluyen el reto del trabajo, los sistemas de compensación justos (cuando el empleado cree que está contribuyendo mucho más de lo que debería

y no está suficientemente compensado), las circunstancias de trabajo y la relación empleador-empleado (Robbins, 2005).

- Desafío en el trabajo - Los empleados de las distintas organizaciones prefieren labores que les proporcionen una alta oportunidad de poder desarrollarse en lo que manejan y son capaces dentro de la institución u organización, requiriendo además que se les brinde una satisfacción en la tarea que se corresponda con su desempeño, en otras palabras, el desafío debe ser moderado y proporcional a las labores desempeñadas dentro de la empresa, ya que un gran desafío podría inducir sentimientos de fracaso y frustración.
- Remuneraciones justas. - Remuneraciones o ascensos injustos, cuando la organización proporciona recompensas o gratificaciones a sus empleados por su esfuerzo y trabajo duro, para que el colaborador esté contento con su labor, tendrá que considerar este sistema como justo, porque ayuda a la empresa a conseguir, retener y conservar fortalezas de trabajo productivo.
- Condiciones de Trabajo.- considera a la noción de que las circunstancias de trabajo y la calidad de vida en el trabajo tienen una gran influencia en la satisfacción del trabajador en el ámbito laboral, ya que éste considera realizar sus actividades en un entorno físico agradable en el que pueda moverse libremente, y también debe haber oportunidades para que ponga en práctica sus habilidades y, lo que es más importante, debe ser libre de expresar sus ideas, conocimientos y opiniones y que éstas sean consideradas.
- Relación Trabajo – Empleado. - Esta forma de interacción entre la empresa y los trabajadores es un vínculo que debe mantenerse, ya que es esencial para que se cumpla con los fines y objetivos de la entidad, así como las aspiraciones personales del colaborador, para apoyar el desarrollo y la prosperidad de la entidad.

## **5.2 Justificación**

### **Justificación teórica**

Este estudio pretende dar a conocer la relación entre el clima de la organización y la satisfacción de los empleados, así como los resultados para establecer si es imprescindible cambiar o ejecutar métodos para mejorar el funcionamiento de la empresa, ya que proporcionaría información fiable.

### **Justificación práctica**

Este estudio tiene como propósito examinar las características del clima en la organización que se asocian a la satisfacción en el trabajo con el fin de dar sugerencias a la empresa para tomar decisiones que produzcan valor para los colaboradores y, a su vez, beneficio para la empresa.

### **Justificación metodológica**

Este estudio emplea enfoques de análisis de clima organizacional que permitirán a la empresa recoger datos sobre la satisfacción laboral.

Asimismo, la información proporcionada por el propietario de la empresa Goldsmith SAC es de gran relevancia, ya que permite comparar la información recogida al finalizar el estudio con la proporcionada previamente.

### **Justificación social**

El propósito del presente trabajo investigativo es contribuir a la mejora del clima en la organización y, por tanto, a un aumento de la satisfacción del personal en el

ámbito laboral de la organización investigada, lo que redundará en beneficio de todos.

### **5.3. Problema**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022?

### **5.4. Conceptuación y operacionalización de las variables.**

#### **5.4.1. Clima organizacional**

##### **Definición Conceptual**

En un esfuerzo por aclarar la idea de clima, Robbins (1990) lo describe comparándolo con la personalidad de la organización, que se puede integrar con la cultura ya que permite la reafirmación de tradiciones, valores y prácticas.

Según Chiavenato (2011), el clima organizacional es el ambiente interno y la atmósfera de una organización. Las actitudes, los hábitos, el beneficio laboral y la productividad de una organización están influenciados por una serie de variables, como las de aspecto tecnológico, normativas, reglamentos, estilos de liderazgo y la etapa de desarrollo de la empresa.

##### **Definición Operacional**

Es el conjunto de actos cuantificables en el lugar de trabajo que los trabajadores perciben de forma directa e indirecta, incidiendo en su motivación y

comportamiento. Esta variable es compatible con las siguientes dimensiones: participación en el trabajo. Comunicación y supervisión.

### **Definición conceptual de las dimensiones**

#### **Involucramiento laboral**

Paullay, Alliger, y Stone-Romero (1994), señalan que es el grado en que una persona está preocupada y dedicada a su trabajo actual.

#### **Supervisión**

En tanto exista una relación de apoyo y dirección de las labores que forman parte del desempeño cotidiano, la supervisión es el reconocimiento de la funcionalidad y relevancia de los jefes y supervisores en la supervisión de las actividades laborales (Urbina y Monteza, 2014 citando a Palma, 2004).

#### **Comunicación**

La comunicación es considerada como un proceso a través del cual los seres humanos se afectan mutuamente a través de simbologías que reflejan información, ideas, actitudes y emociones; conceptualmente, la comunicación es considerada como actividad indispensable para la vida de una empresa; es "la red tejida entre las piezas de una empresa y que le da su determinación básica: la de ser un sistema". (Katz y Khan, 1986).

## **5.4.2. Satisfacción laboral**

### **Definición Conceptual**

Castellanos (2012) explica que la satisfacción laboral es el producto de las opiniones de una persona sobre su trabajo, las circunstancias particulares (como la empresa, el supervisor, los compañeros de trabajo, la remuneración, los ascensos, las condiciones laborales, etc.) y la vida.

Se trata de la autosatisfacción, según Chiang, Martin y Nuñez (2010), quienes afirman que la satisfacción en el trabajo es la actividad a través de la cual una persona tiene la oportunidad de demostrar sus capacidades y que esto le genera un reto para que esté motivada a conseguir buenos resultados. Sin embargo, las personas también deben sentirse satisfechas cuando la organización les ofrece beneficios, satisface sus necesidades básicas y reconoce sus esfuerzos.

### **Definición Operacional**

La satisfacción laboral es la opinión general del individuo sobre su trabajo. Las personas que están realmente satisfechas con su empleo tienen buenas opiniones al respecto, mientras que las que están insatisfechas tienen actitudes negativas. Esta variable es compatible con las dimensiones Demanda de empleo, Recompensa justa y Condiciones de trabajo.

## **Definición conceptual de las dimensiones**

### **Reto del trabajo**

Según Leiva (2007), el nivel de dificultad debe ser razonable, ya que un reto demasiado grande provocaría la irritación de los empleados y la sensación de fracaso, lo que disminuiría la satisfacción en el trabajo.

### **Remuneraciones justas**

La forma de hacerlo influye en el talento humano, ya que atrae la fidelidad de los empleados y la pasión y dedicación con la que cumplen su tarea (Manzo y Moncallo, 2004).

### **Condiciones de trabajo**

Robbins (1998) Los empleados se interesan por su entorno de trabajo, que ayuda a su bienestar personal y al crecimiento de su trabajo de forma eficiente. Un entorno físico agradable y adecuado para la actividad que se va a desarrollar mejorará el rendimiento y la satisfacción de los empleados.

#### **5.4.3. Matriz de Operacionalización de las variables**

Variable 1: Clima organizacional

Variable 2: Satisfacción laboral

### Matriz de operacionalización de las variables

| Variables            | Definición conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones             | Indicadores             | Items  |
|----------------------|---|---|-------------------------|-------------------------|--------|
| Clima organizacional | Robbins (1990) lo describe comparándolo con la personalidad de la organización, que se puede integrar con la cultura ya que permite la reafirmación de tradiciones, valores y prácticas.  | Es el conjunto de actos cuantificables en el lugar de trabajo que los trabajadores experimentan directa e indirectamente, impactando en su motivación y comportamiento.   | Involucramiento laboral | Compromiso              | 1      |
|                      |   |   |                         | Identificación          | 2      |
|                      |   |   |                         | Lealtad                 | 3      |
|                      |   |   |                         | Visión y misión         | 4      |
|                      |   |   | Supervisión             | Seguimiento             | 5      |
|                      |   |   |                         | Retroalimentación       | 6      |
|                      |   |   |                         | Acompañamiento          | 7      |
|                      |   |   |                         | Preparación             | 8      |
|                      |   |   | Comunicación            | Buenas relaciones       | 9      |
|                      |   |   |                         | Información             | 10     |
|                      |   |   |                         | Canales de comunicación | 11     |
|                      |   |   |                         | Interacción             | 12     |
| Satisfacción laboral | Es el resultado de las opiniones de un trabajador sobre su trabajo, elementos tangibles (como la empresa, el jefe, los compañeros, el salario, los ascensos, las condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general. Castellanos (2012) | La satisfacción en el empleo se refiere a los sentimientos generales de un individuo con respecto a su trabajo. Aquellos que están realmente contentos con su empleo tienen buenas opiniones sobre el mismo, mientras que los | Reto del trabajo        | Habilidades             | 13     |
|                      |   |   |                         | Metas                   | 14     |
|                      |   |   |                         | Autonomía               | 15     |
|                      |   |   |                         | Significatividad        | 16     |
|                      |   |   | Remuneraciones justas   | Salarios                | 17. 18 |
|                      |   |   |                         | Ascensos                | 19     |
|                      |   |   |                         | Reconocimientos         | 20     |
|                      |   |   | Condiciones de trabajo  | Instalaciones           | 21     |
|                      |   |   |                         | Equipos                 | 22     |
|                      |   |   |                         | Seguridad               | 23     |
| Accesibilidad        | 24  |   |                         |                         |        |

## **5.5 Hipótesis**

### **Hipótesis Alternativa**

**H1:** La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es muy significativa, en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.

### **Hipótesis Nula**

**H0:** La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral no es muy significativa, en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.

## **5.6. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

### **Objetivos específicos**

- Establecer el clima organizacional en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.
- Describir la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.
- Analizar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.
- Detallar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

- Conocer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

## 6. Metodología del trabajo

### 6.1. Tipo y Diseño de Investigación

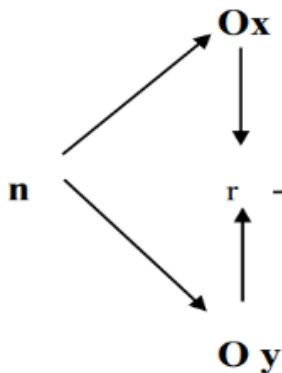
#### Tipo

Conforme al tema y a los objetivos planteados, fue no experimental ya que se observó y documentó cómo se comportan las variables sin manipularlas.

#### Diseño de la Investigación

Este estudio incluyó diseños descriptivos correlacionales, transversales y propositivos (si al final el investigador propone algo como resultado de su trabajo).

Correlacional, ya que se llega a establecer la correlación entre las variables, y transversal, ya que los datos se recogieron en un momento determinado sin modificar las circunstancias preexistentes de las variables.



#### DONDE:

n = Muestra

Ox = Variable 1 (Clima organizacional)

Oy = Variable 2 (Satisfacción Laboral)

r = Relación entre las dos variables

## **6.2. Población – Muestra:**

### **Población:**

La población de estudio fue de 25 trabajadores de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

### **Muestra:**

La muestra para el estudio fue de 25 trabajadores, bajo el criterio que dicha muestra es más consistente y representativa de la población.

## **6.3. Técnicas e instrumentos de investigación:**

### **Técnicas:**

Como método, se utilizó **la encuesta** para recoger datos sobre los componentes del estudio.

### **Instrumentos:**

Se utilizó un cuestionario de preguntas bien construido para recoger datos sobre las variables de la investigación.

Se empleó el "Juicio de Expertos" para su validación, y se utilizó el Alfa de Cronbach para determinar su fiabilidad.

#### **6.4. Procesamiento y análisis de la información**

Los datos obtenidos se analizaron con el programa SPSS versión 25. Los resultados de este método se contabilizaron, evaluaron e interpretaron mediante tablas y figuras estadísticas debidamente formateadas, que se presentaron utilizando la aplicación Microsoft Excel. Estos datos y tablas permitieron extraer conclusiones y hacer sugerencias aplicables.

Se utilizó el análisis estadístico Chi-cuadrado para evaluar si existe o no una relación entre las variables, mientras que el estadístico Tau b de Kendall se empleó para determinar su correlación.

## 7. Resultados

### 7.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

**Análisis del nivel del ambiente organizacional de la compañía Goldsmith SAC, Lima 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>Encuest.</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|-----------------|--------------|----------------|
| PESIMO            | 5               | 20.0         | 20.0           |
| REGULAR           | 8               | 32.0         | 52.0           |
| BUENO             | 12              | 48.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>       | <b>100.0</b> |                |

### **INTERPRETACIÓN**

El 48% de los colaboradores encuestados, opinaron que el clima en la organización es bueno, en la empresa Goldsmith SAC, Lima; el 32% consideraron que es regular; y el 20% restante consideraron que es pésimo.

**Tabla 2**

**Análisis de la dimensión involucramiento laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|--------------------|--------------|----------------|
| Bajo              | 6                  | 24.0         | 24.0           |
| Medio             | 12                 | 48.0         | 72.0           |
| Alto              | 7                  | 28.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>          | <b>100.0</b> |                |

### **INTERPRETACIÓN:**

El 48% de los trabajadores encuestados, de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que el involucramiento laboral es de nivel medio; el 28% opinaron que es alto; y el restante 24% opinaron que es bajo.

**Tabla 3**

**Análisis de la dimensión supervisión del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|--------------------|--------------|----------------|
| BAJO              | 1                  | 4.0          | 4.0            |
| MEDIO             | 13                 | 52.0         | 56.0           |
| ALTO              | 11                 | 44.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>          | <b>100.0</b> |                |

### **INTERPRETACIÓN:**

El 52% de los trabajadores encuestados, de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que la supervisión es de nivel medio; el 44% opinaron que es alto; y el restante 4% opinaron que es bajo.

**Tabla 4**

**Análisis de la dimensión comunicación del personal de la empresa Goldsmith SAC  
Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>Encuest</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|----------------|--------------|----------------|
| MALA              | 1              | 4.0          | 4.0            |
| REGULAR           | 11             | 44.0         | 48.0           |
| BUENA             | 13             | 52.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>      | <b>100.0</b> |                |

**INTERPRETACIÓN:**

El 52% de los trabajadores que se encuestaron, de la compañía Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que la comunicación es buena; el 44% consideraron que es regular; y el restante 4% consideraron que es mala.

**Tabla 5**

**Descripción del nivel de la satisfacción profesional del talento humano de la empresa  
Goldsmith SAC, Lima 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>Encuest</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|----------------|--------------|----------------|
| BAJA              | 7              | 28.0         | 28.0           |
| MEDIA             | 8              | 32.0         | 60.0           |
| ALTA              | 10             | 40.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>      | <b>100.0</b> |                |

## INTERPRETACIÓN

El 40% del personal encuestado, consideraron que la satisfacción en su trabajo es alta, en la empresa Goldsmith SAC, Lima; el 32% opinaron que es media; y el 28% restante opinaron que es baja.

**Tabla 6**

**Análisis de la dimensión Reto del trabajo del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|--------------------|--------------|----------------|
| Bajo              | 1                  | 4.0          | 4.0            |
| Medio             | 7                  | 28.0         | 32.0           |
| Alto              | 17                 | 68.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>          | <b>100.0</b> |                |

## INTERPRETACIÓN:

El 68% de los trabajadores encuestados, de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que el reto del trabajo es de nivel alto; el 28% opinaron que es medio; y el restante 4% opinaron que es bajo.

**Tabla 7**

**Análisis de la dimensión Remuneraciones justas del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|--------------------|--------------|----------------|
| Bajo              | 11                 | 44           | 44.0           |
| Medio             | 10                 | 40           | 84.0           |
| Alto              | 4                  | 16           | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>          | <b>100</b>   |                |

**INTERPRETACIÓN:**

El 44% del personal encuestado, de la compañía Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que las remuneraciones justas son de nivel bajo; el 40% opinaron que es medio; y el restante 16% opinaron que es alto.

**Tabla 8**

**Análisis de la dimensión contexto de trabajo del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

| <b>RESPUESTAS</b> | <b>ENCUESTADOS</b> | <b>% Val</b> | <b>% Acum.</b> |
|-------------------|--------------------|--------------|----------------|
| Bajo              | 13                 | 52.0         | 52.0           |
| Medio             | 5                  | 20.0         | 72.0           |
| Alto              | 7                  | 28.0         | 100.0          |
| <b>Total</b>      | <b>25</b>          | <b>100.0</b> |                |

## INTERPRETACIÓN:

El 52% del personal encuestado, de la compañía Goldsmith SAC Lima, 2022, opinaron que las condiciones de trabajo son de nivel bajo; el 28% opinaron que es alto; y el restante 20% opinaron que es medio.

## 7.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 9**

**Determinación de la correspondencia que existe entre el ambiente de la empresa y la satisfacción profesional del talento humano de la compañía Goldsmith SAC Lima, 2022.**

### Análisis del Chi Cuadro

| Indicadores               | Val.                | df | Sig asin. (bil) |
|---------------------------|---------------------|----|-----------------|
| Chi-cuad de Pea.          | 19,643 <sup>a</sup> | 4  | 0.001           |
| Raz de veros              | 22.466              | 4  | 0.000           |
| Asoc lin x lin            | 14.180              | 1  | 0.000           |
| <b>N de casos válidos</b> | 25                  |    |                 |

a. 9 cas (100,0%) han esperado un recuent < que 5. El recuent mín espero es 1,40.

Según la tabla 9, el coeficiente de significación es 0.001, esto es inferior al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; o sea, el clima de la organización se relaciona de manera significativa en la satisfacción del trabajo de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

**Tabla 10**

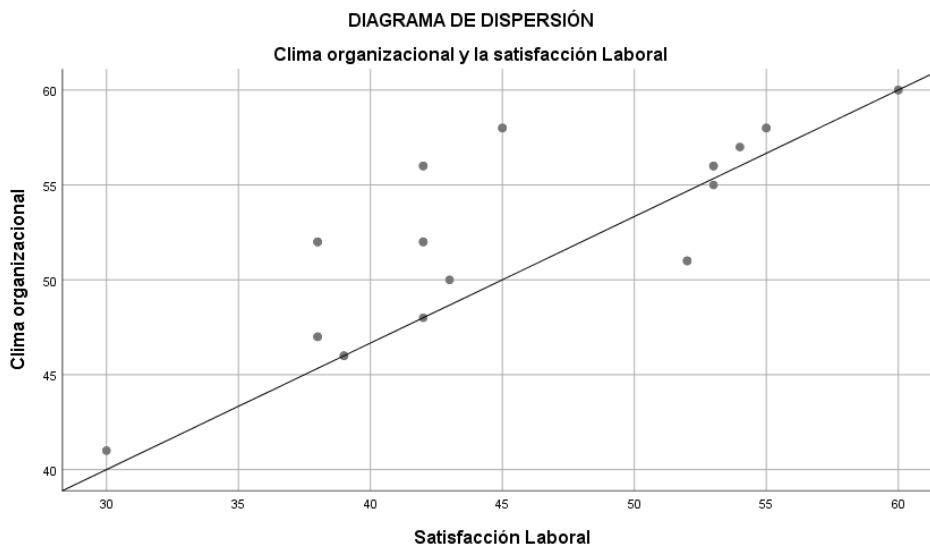
**Análisis de correlación entre el Clima organ. y la satisf lab.**

|                  |                                 |                       | <b>Clima organ<br/>(Agrupada)</b> | <b>Satis Lab<br/>(Agrupada)</b> |
|------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| Tau_b de Kendall | Clima organizacional (Agrupada) | Coefficiente de corr. | 1.000                             | ,687**                          |
|                  |                                 | sig. (bila)           |                                   | 0.000                           |
|                  |                                 | N                     | 25                                | 25                              |
|                  | satisfacción Laboral (Agrup)    | Coef de corr          | ,687**                            | 1.000                           |
|                  |                                 | sig. (bil)            | 0.000                             |                                 |
|                  |                                 | N                     | 25                                | 25                              |

\*\* . La cor es sig en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 10, entre el clima de la entidad y la satisfacción de los trabajadores, existe una correspondencia positiva media (0.687); así mismo, el nivel de significancia es 0.000 inferior al 0.05; por lo tanto, el clima en la organización se relaciona significativamente en la satisfacción en el trabajo.

**Figura 1**



Según la Figura 1, se demuestra que la reciprocidad entre las variables de estudio: Clima organizacional y la satisfacción del personal en el trabajo es positiva débil; o sea, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 11**

**Análisis del Chi Cuadro de la dimensión involucramiento laboral**

| <b>Indicadores</b>        | <b>Val</b>         | <b>DF</b> | <b>Signific asint (bil)</b> |
|---------------------------|--------------------|-----------|-----------------------------|
| Chi-cuad de Pea.          | 9,375 <sup>a</sup> | 4         | 0.049                       |
| Raz de veros              | 12.503             | 4         | 0.014                       |
| Asoc lin x lin            | 8.776              | 1         | 0.003                       |
| <b>N de casos válidos</b> | 25                 |           |                             |

a. 9 cas (100,0%) han esperado un recuent < que 5. El recuent mín espero es 1,68.

Según tabla 11, el coeficiente de significación es 0.049, es decir es menos al nivel de significatividad del 0.05 ( $0.049 < 0.05$ ); o sea, el involucramiento del personal en la empresa si presenta relación de manera significativa en la satisfacción del personal en la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

**Tabla 12**

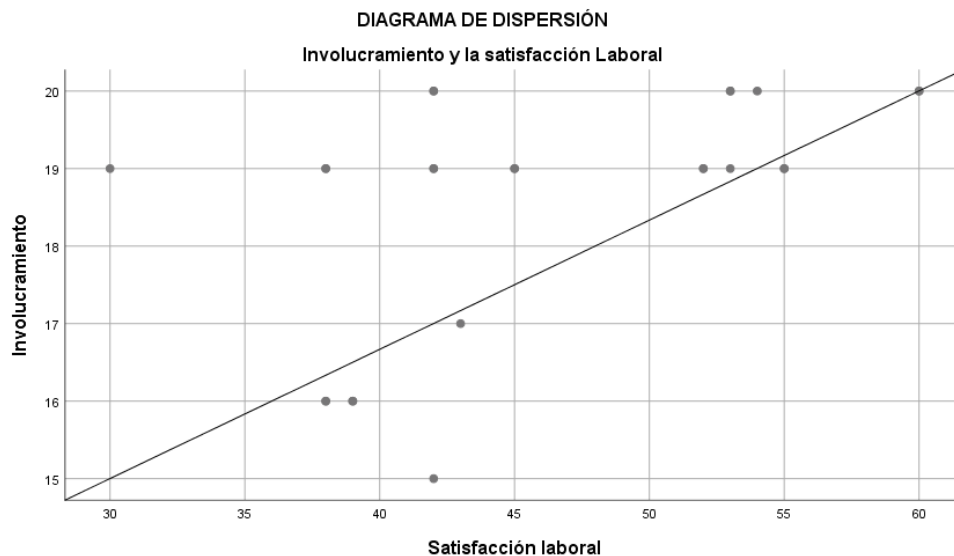
**Análisis de correlación entre el involucramiento del personal y la satisfacción lab.**

|                  |                                 |                            | Invol lab (Agrup) | satisf Lab (Agrup) |
|------------------|---------------------------------|----------------------------|-------------------|--------------------|
| Tau_b de Kendall | Invol laboral (Agrupada)        | Coeficiente de correlación | 1.000             | ,540**             |
|                  |                                 | Sig. (bilateral)           |                   | 0.003              |
|                  |                                 | N                          | 25                | 25                 |
|                  | satisfacción Laboral (Agrupada) | Coefic de corr             | ,540**            | 1.000              |
|                  |                                 | sig. (bil)                 | 0.003             |                    |
|                  |                                 | N                          | 25                | 25                 |

\*\* . La corr es sign en el nivel 0,01 (bil).

Según la tabla 12, entre el involucramiento laboral y la satisfacción del personal en la empresa, hay una correlación positiva media (0,540); así mismo, el nivel de signif es 0.003 menor al 0.05; por lo tanto, el involucramiento laboral si presenta relación significativa con la satisfacción en el trabajo..

**Figura 2**



Según la Figura 2, se demuestra que la reciprocidad entre el involucramiento y la satisfacción del personal en la empresa es positiva débil; es decir, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 13**

**Análisis del Chi Cuadro de la dimensión supervisión**

| <b>Indicadores</b>        | <b>Val</b>          | <b>DF</b> | <b>Signific asint (bil)</b> |
|---------------------------|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Chi-cuad de Pea.          | 12,343 <sup>a</sup> | 4         | 0.015                       |
| Raz de veros              | 15.167              | 4         | 0.004                       |
| Asoc lin x lin            | 10.969              | 1         | 0.001                       |
| <b>N de casos válidos</b> | <b>25</b>           |           |                             |

a. 8 cas (88,9%) han esperado un recuent < que 5. El recuent mín esper es ,28

..

Según tabla 13, el coeficiente de significación es 0.015, es decir es menos al nivel de significancia del 0.05 ( $0.015 < 0.05$ ); por tanto, la supervisión si tiene relación significativa en la satisfacción del personal la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

**Tabla 14**

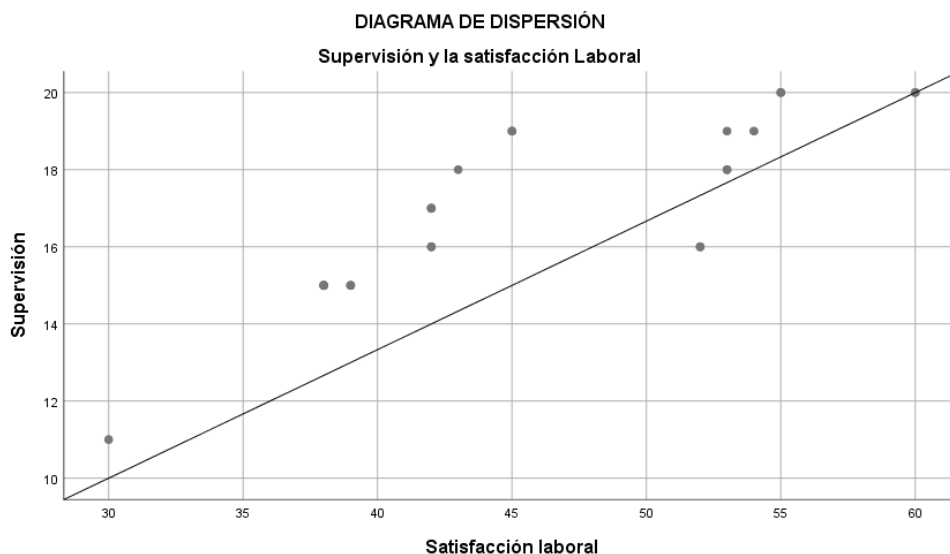
**Análisis de correlación entre la supervisión y la satisfacción Lab**

|                  |                         | Superv<br>(Agrupada) | satisf Lab<br>(Agrupada) |
|------------------|-------------------------|----------------------|--------------------------|
| Tau_b de Kendall | Superv<br>(Agrupada)    | Coef de corr         | 1.000                    |
|                  |                         | sig. (bil)           | ,636**                   |
|                  |                         | N                    | 25                       |
|                  | satis Lab<br>(Agrupada) | Coef de corr         | ,636**                   |
|                  |                         | sig. (bil)           | 1.000                    |
|                  |                         | N                    | 25                       |

\*\* . La corr es sign en el nivel 0,01 (bil).

Según la tabla 14, entre la supervisión y la satisfacción del personal en la empresa, hay una reciprocidad positiva media (0,636); así mismo, el nivel de significatividad es 0.001 inferior al 0.05; por lo tanto, la supervisión si presenta relación significativa en la satisfacción del personal en la empresa.

**Figura 3**



Según la Figura 3, se demuestra que la reciprocidad entre la supervisión y la satisfacción del personal en la empresa es positiva débil; o sea, ambas se mueven en la misma dirección.

**Tabla 15**

**Análisis del Chi Cuadro de la dimensión comunicación**

| <b>Indicadores</b>        | <b>Val</b>         | <b>DF</b> | <b>Signific asint (bil)</b> |
|---------------------------|--------------------|-----------|-----------------------------|
| Chi-cuad de Pea.          | 4,725 <sup>a</sup> | 4         | 0.031                       |
| Raz de veros              | 4.814              | 4         | 0.307                       |
| Asoc lin x lin            | 3.640              | 1         | 0.056                       |
| <b>N de casos válidos</b> | 25                 |           |                             |

a. 8 cas (88,9%) han esperado un recuent < que 5. El recuent mín esper es ,28.

Según tabla 15, el coeficiente de significación es 0.031, es decir es menos al nivel de significatividad del 0.05 ( $0.031 < 0.05$ ); por tanto, la comunicación si tiene relación significativa en la satisfacción del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

**Tabla 16**

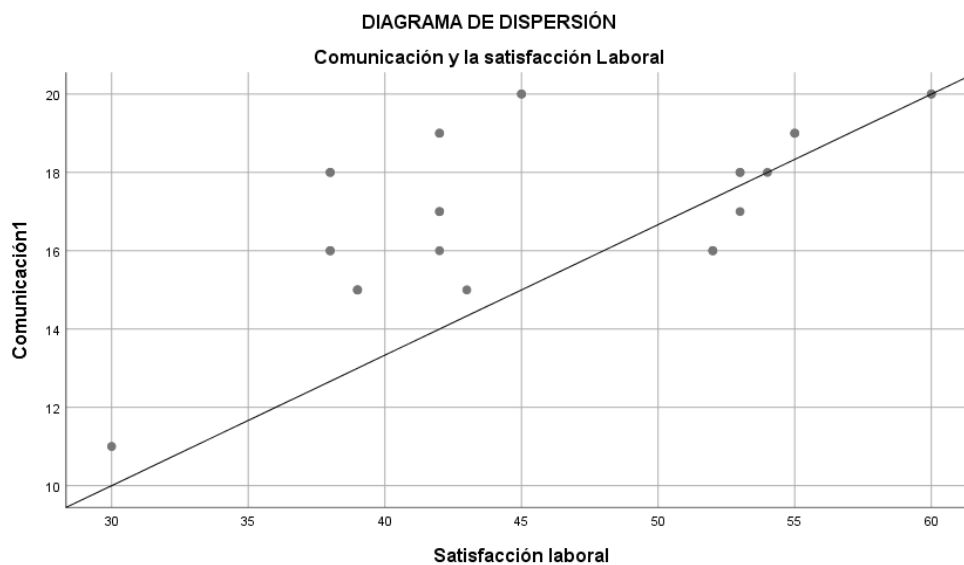
Análisis de correlación entre la comunicación y la satisfacción Lab.

|                  |                       |                            | Super (Agrupada) | satisf Lab (Agrupada) |
|------------------|-----------------------|----------------------------|------------------|-----------------------|
| Tau_b de Kendall | Superv (Agrupada)     | Coeficiente de correlación | 1.000            | 0.345                 |
|                  |                       | Sig. (bilateral)           |                  | 0.049                 |
|                  | N                     | 25                         | 25               |                       |
|                  | satisf Lab (Agrupada) | Coeficiente de correlación | 0.345            | 1.000                 |
|                  |                       | Sig. (bilateral)           | 0.069            |                       |
|                  |                       | N                          | 25               | 25                    |

\*\* . La corr es signif en el nivel 0,01 (bil).

Según la tabla 14, entre la supervisión y la satisfacción del personal en la empresa, hay una reciprocidad positiva débil (0,345); así mismo, el nivel de significatividad es 0.049 menos al 0.05; por lo tanto, la comunicación si tiene relación significativa con la satisfacción del personal en la empresa.

**Figura 4**



Según la Figura 4, se demuestra que la reciprocidad entre la comunicación y la satisfacción del personal en la empresa es positiva débil; o sea, ambas se mueven en la misma dirección.

## 8. Análisis y discusión

### Objetivo general

**Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

Según la tabla 9, el coeficiente de significación es 0.001, es decir es menor al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ); por tanto, el clima de la organización si presenta relación significativa con la satisfacción del personal en la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Esto es se admite la hipótesis alternativa y se objeta la hipótesis nula. Estos resultados coinciden con los de Guzmán (2018), quien concluyó en su teoría sobre el clima de la organización y la satisfacción profesional en una empresa de carga internacional que hay presencia de una correspondencia entre las dos variables; También, Serafín (2017) concluyó, a partir de su estudio realizado en una Cooperativa, que el clima de la organización tiene una dependencia directa y fuerte con la satisfacción del personal, Como concluyeron Chuquipoma y Mendo (2018) en su tesis realizada en una municipalidad de Cajamarca, hay una correspondencia significativa sustancial entre el clima de la entidad y la satisfacción profesional de los empleados de la Municipalidad Distrital de Jesús, según Robbins (1990), en un esfuerzo por demarcar la idea de clima, lo precisa como la personalidad de la entidad y lo asimila con la cultura pesto que contribuye a la reafirmación de prácticas, valores, rituales y costumbres; asimismo, Chiang, Martin y Núñez (2010), afirman que la complacencia en el trabajo es el ejercicio por medio del cual un individuo tiene la oportunidad de manifestar sus capacidades y que esto le genera un reto para que esté motivada a conseguir buenos resultados. Sin embargo, las personas también deben sentirse satisfechas cuando la entidad les ofrece algunos beneficios, además de satisfacer sus necesidades básicas y reconoce sus esfuerzos. Conforme a los resultados y a mi experiencia profesional señalo que parte de la satisfacción del

personal de una empresa es el buen clima de la organización que debe existir en estas, para que motive a que los trabajadores se sientan placenteros de pertenecer a la organización en la que labora.

**Objetivo específico 1: Establecer el clima organizacional en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.**

El 48% de los colaboradores encuestados, opinaron que el clima organizacional es bueno, en la empresa Goldsmith SAC, Lima; el 32% opinaron que es regular; y el 20% restante opinaron que es pésimo. Estos resultados coinciden con los de Cabrera (2018) quien, en su estudio realizado en una entidad pública, encontró que el clima organizacional se encuentra en un nivel muy favorable, a diferencia de Ortiz (2018) quien determinó el nivel de clima organizacional se encuentra en un nivel medio con un 46.67%, al igual que Sánchez y Núñez (2020), quienes encontraron en su trabajo investigativo, que el clima Organizacional está en 61,3% por mejorar. Por otra parte, según Brunet (2011) define el clima organizacional como las opiniones del entorno organizacional basadas en los valores y las actitudes personales de los trabajadores, así como las características como la satisfacción y la productividad de los empleados que se ven afectadas por las variables de aspecto personal y del medio. Conforme a los resultados y a mi experiencia laboral, considero que el clima organizacional es un aspecto importante que debe ser tomado en cuenta por parte de los directivos de todo tipo de organización, puesto que al no existir un buen clima organizacional los trabajadores no entregarán lo mejor de si en las actividades que realiza para la empresa.

**Objetivo específico 2: Describir la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.**

El 40% de los trabajadores encuestados, opinaron que la satisfacción laboral es alta, en la empresa Goldsmith SAC, Lima; el 32% opinaron que es media; y el 28% restante opinaron que es baja. Estos resultados coinciden con los de Govea y Zúñiga (2020) quienes en su artículo los resultados indicaron que 32 personas se encuentran satisfechos con la satisfacción laboral, a diferencia de Serafin (2017) quien concluyó que los colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito presentaron un nivel de satisfacción laboral regular en un 48,67% , al igual que Cabrera (2018), quien concluyó de su estudio que la satisfacción laboral es valorado en un nivel medio. Por otro lado, Castellanos (2012) señala que la satisfacción laboral se ha caracterizado por ser el resultado de numerosas actitudes que una persona tiene hacia su trabajo, variables tangibles (como la empresa, el supervisor, los compañeros, el salario, las promociones, las condiciones de trabajo, etc.) y la vida. Conforme a los resultados obtenidos y a mi experiencia laboral señalo que la satisfacción laboral contribuye en detectar cuáles son los aspectos débiles que se deben mejorar con el propósito de que el mejor talento no se vaya de la empresa y alcanzar un crecimiento a largo plazo y alcanzar lo deseado.

**Objetivo específico 3: Analizar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

Según tabla 11, el coeficiente de significación es 0.049, es decir es menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.049 < 0.05$ ); por tanto, el involucramiento laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Resultados que coinciden con Guzmán (2018), se encontró que la dimensión involucramiento laboral se relaciona significativamente con la

satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de carga internacional; además, En su ensayo sobre el compromiso laboral en el siglo XXI, Parraguez (2019) encuentra que el uso de métodos eficaces promueve la satisfacción laboral de los empleados al asegurar su compromiso con la empresa, lo que influye beneficiosamente en los empleados y eleva su grado de implicación laboral. por otra parte, según Paullay, Alliger, y Stone-Romero (1994), señalan que el involucramiento laboral es el grado en que una persona está preocupada y dedicada a su trabajo actual. Conforme a los resultados y a mi experiencia laboral, considero que los colaboradores de una empresa van a trabajar con más gusto cuando sienten que son involucrados en actividades competitivas y que sean apoyados con entusiasmo por desarrollar sus capacidades.

**Objetivo específico 4: Detallar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

Según tabla 13, el coeficiente de significación es 0.015, es decir es menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.015 < 0.05$ ); por tanto, la supervisión si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Estos resultados no coinciden con los de Arévalo y Leveau (2021) en su tesis realizada en una empresa de Iquitos, llegaron a concluir que no existe satisfacción laboral con la supervisión de los trabajadores de la empresa. Por otro lado, según Urbina y Monteza (2014), quienes citan a Palma (2004), la supervisión es el reconocimiento de la funcionalidad y relevancia de los jefes y supervisores en la supervisión de las actividades laborales, siempre y cuando exista una relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Conforme a los resultados y a mi experiencia laboral considero que la supervisión debe darse de manera prudente, sin llegar a presionar al colaborador porque en su mayoría le genera estrés y hasta aburrimiento, deteriorando el rendimiento y hasta

optando por cambiar de trabajo; lo que a la empresa le ocasiona un gasto mayor al tener que captar nuevo personal y adiestrarlos.

**Objetivo específico 5: Conocer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.**

Según tabla 15, el coeficiente de significación es 0.031, es decir es menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.031 < 0.05$ ); por tanto, la comunicación si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Resultados que coinciden con los de Cabrera (2018), encontró una relación positiva significativa entre la dimensión comunicación y el indicador responsabilidad de la satisfacción laboral; sin embargo, Félix (2020) concluyó que, Según los entrevistados, el componente de comunicación del entorno organizativo no es fluido ni claro entre las entidades superiores y los colaboradores. Además, existen obstáculos que pueden ser gestionados como apoyo entre los dos estamentos. En consecuencia, existe una escasa asociación entre la satisfacción laboral y la comunicación en una institución pública de educación superior técnica, y la correlación inversa es de -0,279, que es una correlación inversa débil. Según (Katz y Khan (1986) La comunicación es el proceso mediante el cual los seres humanos se relacionan entre sí a través de símbolos que reflejan información, ideas, actitudes y emociones para afectarse mutuamente; conceptualmente, la comunicación es fundamental para la historia de una empresa; esta se encuentra entre las piezas de una organización y ofrece su característica específica la de ser un sistema. Conforme a los resultados y a mi experiencia laboral señalo que siendo la comunicación un factor necesario dentro de todo organización esta debe darse de la mejor manera en beneficio del personal y así no exista quejas ni descontentos por parte del recurso humano, que es lo mas importante dentro de la empresa para que asegure el éxito empresarial.

## 9. Conclusiones y recomendaciones

### 9.1. Conclusiones

**PRIMERA:** El clima organizacional si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Debido al coeficiente de significación de 0.001, es menor al 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ); por tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula.

**SEGUNDA:** El 80% de los trabajadores encuestados, opinaron que el clima organizacional es bueno, en la empresa Goldsmith SAC.

**TERCERA:** El 40% de los trabajadores encuestados, opinaron que la satisfacción laboral es alta, en la empresa Goldsmith SAC, Lima; el 32% opinaron que es media; y el 28% restante opinaron que es baja.

**CUARTA:** La dimensión involucramiento laboral si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022, esto es por el coeficiente de significación de 0.049, menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.049 < 0.05$ ).

**QUINTA:** La dimensión supervisión si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022; esto es por el coeficiente de significación de 0.015, menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.015 < 0.05$ ).

**SEXTA:** La dimensión comunicación si se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Esto

es por el coeficiente de significación de 0.031, menor al nivel de significación del 0.05 ( $0.031 < 0.05$ ).

## 9.2. Recomendaciones:

**PRIMERA:** Se recomienda a los directivos de la empresa Goldsmith SAC Lima, mantener un buen clima organizacional debido que este tiene relación con la satisfacción laboral, por ello deben considerar estas dos variables al momento de diseñar sus estrategias de mejora para la empresa.

**SEGUNDA:** Se recomienda al personal directivo diseñar estrategias que permitan mejorar el clima organizacional para alcanzar que la totalidad del personal lo perciba como bueno, lo que va a contribuir a mejorar la imagen de la empresa.

**TERCERA:** Se recomienda al personal directivo evaluar de manera periódica el nivel de satisfacción del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, debido que de ello depende el trabajo que realicen en beneficio de la empresa.

**CUARTA:** Se recomienda que el personal directivo implemente estrategias que permitan mayor involucramiento del personal a la empresa por medio de actividades mas desafiantes pero acompañados en lo asignado.

**QUINTA:** Se recomienda a los jefes de departamento y áreas de la empresa a realizar la supervisión del personal, de una manera prudente sin hostigar al trabajador, pero sin dejar de descuidar que se necesita ver el avance de su trabajo, cuando se considere necesario.

**SEXTA:** Se recomienda, a la entidad establecer mecanismo de comunicación flexibles y aparentes para la empresa Goldsmith SAC Lima de manera que este aspecto no se convierta en un aspecto negativo que afecte y perjudique la satisfacción laboral de sus colaboradores.

## 10. Referencias bibliográficas

- Altez, E. y Arias, L. (2019) *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú. Recuperado de <https://doi.org/10.19083/tesis/625954>
- Arévalo, R. y Leveau, R. (2021) Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa consorcio andes de la ciudad de Iquitos, año 2020. Universidad Científica del Perú. Perú. (tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas) Recuperado de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazalar, M. y Choquehuanca, C. (2020) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao*. LLAMKASUN: Revista de Investigación Científica y Tecnológica, ISSN-e 2709-2275, Vol. 1, N°. 2, 2020. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090253>
- Brunet, L. (2011) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México
- Cabrera, A. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*, (Tesis presentado para optar el grado de Bachiller en Administración con Mención en Dirección de Empresas) Universidad ESAN. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Castellano, J. (2012) *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. (1° ed.). Edit. Académica Española.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez, A. (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. México: Comillas.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018) *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Jesús- 2017*. (Tesis presentada en el cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título Profesional de Licenciados en Administración de Empresas) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1>
- Crisanta, L. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de un hospital público de Lambayeque, 2018*. (tesis para optar el título profesional de licenciada en trabajo social) Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6916/Crisanta%20Farro%20Lisseth%20Beatriz.pdf?sequence=1>
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G. y Zavaleta, H. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal*. *Sciéndo*. Vol. 21 Núm. 3 (2018): Julio - Septiembre. Doi: <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>
- Félix, M. (2020) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Tarma-Junín 2021*. (tesis para optar Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología) Universidad Continental. Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV\\_FHU\\_501\\_TE\\_Felix\\_Barrera\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10649/1/IV_FHU_501_TE_Felix_Barrera_2022.pdf)

Goncalves, A. (2000) *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).

Govea, K. y Zúñiga, D. (2020) *El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios*. Revista Investigación y Negocios, 13(21), 15-22. Recuperado de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=es&tlng=es).

Guerrero, G. y Chamochumbi, J. (2018) *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera en una Universidad Privada De Lima Metropolitana 2017*. (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración) Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/karin/Downloads/2018\\_Guerrero-D%C3%ADaz.pdf](file:///C:/Users/karin/Downloads/2018_Guerrero-D%C3%ADaz.pdf)

Gutiérrez, G. y Payano, C. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de La Clínica San Juan de Dios, Lima 2018*. (tesis para optar el título de licenciada en enfermería) Universidad Privada Norbert Wiener. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, A. (2018) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción aboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto*. (Tesis para optar por el título profesional de licenciada en administración de negocios globales) Universidad Ricardo Palma. Perú. Recuperado de <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Hannoun, G. (2011) *Satisfacción laboral*. (Tesis para obtener académico el grado de licenciado en Administración). Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas. Mendoza, Argentina. Consultado en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Katz, NL., Kahn, RL. (1986). *The Social Psychology of Organizations*. Nueva York: Wiley.
- Leiva, L. (2007) *Diagnóstico de la satisfacción laboral en el área de atención al cliente y central telefónica de la empresa de trasportes línea S.A. Trujillo*. Universidad Privada del Norte.
- Manzo y Moncallo. (2004) *Remuneración salarial recibida, beneficios recibidos y aspirados relacionados con la calidad de vida laboral percibida*. Caracas.
- Noboa, J., Barrera, G. y Rojas, D. (2019) *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*. Revista Científica Ecociencia, <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Ortiz, G. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Namora, 2016*. (tesis para optar el Grado Académico de maestro en ciencias). Universidad Nacional de Cajamarca. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2336/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20DISTRITAL%20DE%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ovejero, A. (2006) *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Lima, Perú: Editorial biblioteca nueva.
- Palma, S. (2004) *Escala clima laboral CL – SPC*. Lima, Perú
- Parraguez, I. (2019) *El involucramiento laboral en el siglo XXI. Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en administración de empresas*. Universidad católica Santo Toribio De Mogrovejo. Perú.

Recuperado de:  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB\\_ParraguezSanc  
hezIngrid.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf)

Pastor, A. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (Tesis para optar el título de Licenciado en administración). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)

Paullay, I., Alliger, G., y Stone-Romero, E. (1994). *Construct Validation of Two Instruments Designed to Measure Job Involvement and Work Centrality. Journal of Applied Psychology*,. Obtenido de <https://scihub.tw/https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.2.224>

Pedraza, N. (2018) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. Revista Lasallista De Investigación -Vol. 15 No Caldas Jan./June 2018. Recuperado de: <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>

Robbins, S. (1990). *Comportamiento organizacional*. Octava Edición. México. Prentice-Hall

Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional* México.

Robbins, S. (2005). *Administración*. Octava edición. México: Pearson educación.

Sánchez, J. y Núñez, L. (2020) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de Salud Chota, 2017*. Revista Científica De Enfermería. Lima, Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

Serafin, F. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda”;* 2017. (tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de Talento Humano) Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn\\_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Soria, A., Pedraza, N. y Bernal, I. (2019) *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*. Acta universitaria, 29. Epub 11 de septiembre de 2020.  
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

## 11. Anexos y apéndices

### 12.1. Cuestionario - encuesta



#### Anexos N°01

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**  
**Programa de estudios de Administración**

### ENCUESTA

Estoy realizando una investigación científica, referente a la relación que existe el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas a cerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

#### **Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

#### **Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 – 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Mas de 58 años

#### **Años de Servicios en la empresa**

1. 6 meses a 1 año
2. 2 a 3 años
3. 4 a 5 años
4. 6 años a más

#### **Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al clima organizacional; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### Escala de valoración:

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

### CLIMA ORGANIZACIONAL:

| N° | ITEMS  | CALIFICACIÓN |   |   |   |   |
|----|--|--------------|---|---|---|---|
|    |  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1  | ¿Se siente Ud comprometido con el trabajo que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?                          |              |   |   |   |   |
| 2  | ¿Se siente identificado con la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?   |              |   |   |   |   |
| 3  | ¿Los colaboradores de Goldsmith SAC, Lima se muestran leales con la empresa donde labora?                              |              |   |   |   |   |
| 4  | El personal de Goldsmith SAC, Lima trabaja para alcanzar con la visión y misión de la empresa?                         |              |   |   |   |   |
| 5  | ¿Su jefe le hace seguimiento de las labores que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima?                             |              |   |   |   |   |
| 6  | ¿Su jefe realiza retroalimentación constante de las actividades que se realizan en Goldsmith SAC, Lima?                |              |   |   |   |   |
| 7  | ¿Su jefe realiza un acompañamiento al personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima, para que realice bien sus funciones? |              |   |   |   |   |
| 8  | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se prepara al personal para que realice sus actividades acorde a lo indicado?      |              |   |   |   |   |
| 9  | ¿Existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, Lima?                                  |              |   |   |   |   |
| 10 | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se Brinda la información laboral necesaria, en el momento oportuno?                |              |   |   |   |   |
| 11 | ¿Existen buenos canales de comunicación en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   |              |   |   |   |   |
| 12 | ¿Los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, interactúan con confianza mostrando compañerismo?                      |              |   |   |   |   |

### III PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la satisfacción laboral; seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

**Escala de valoración:**

|              |                   |                |                     |                |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| <b>1</b>     | <b>2</b>          | <b>3</b>       | <b>4</b>            | <b>5</b>       |
| <b>Nunca</b> | <b>Casi nunca</b> | <b>A veces</b> | <b>Casi siempre</b> | <b>Siempre</b> |

**SATISFACCIÓN LABORAL:**

| N°        | ITEMS  | CALIFICACIÓN |   |   |   |   |
|-----------|--|--------------|---|---|---|---|
|           |  | 1            | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>13</b> | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima le permiten desarrollar sus habilidades lo que lo motiva a trabajar mejor cada día?       |              |   |   |   |   |
| <b>14</b> | ¿En Goldsmith SAC su trabajo está basado en metas lo que lo lleva a esforzarse por alcanzarlas?                              |              |   |   |   |   |
| <b>15</b> | ¿En Goldsmith SAC, le brindan autonomía al realizar sus funciones lo que le genera mayor satisfacción?                       |              |   |   |   |   |
| <b>16</b> | ¿Considera que el trabajo que realiza en Goldsmith SAC, es significativo para su vida?                                       |              |   |   |   |   |
| <b>17</b> | ¿El salario que recibe Goldsmith SAC, cubre con sus necesidades principales?   |              |   |   |   |   |
| <b>18</b> | ¿Considera que el salario que percibe en Goldsmith SAC, es justo al trabajo que realiza?                                     |              |   |   |   |   |
| <b>19</b> | ¿Existe una política de ascensos en Goldsmith SAC, que motiva al personal a que se esfuerce por hacer bien su trabajo?       |              |   |   |   |   |
| <b>20</b> | ¿En la empresa Goldsmith SAC, brindan reconocimientos que lo motive a realizar sus labores de manera efectiva?               |              |   |   |   |   |
| <b>21</b> | ¿Las instalaciones de la empresa Goldsmith SAC son adecuadas para realizar bien el trabajo?                                  |              |   |   |   |   |
| <b>22</b> | ¿La empresa Goldsmith SAC cuenta con los equipos necesarios para realizar bien su trabajo?                                   |              |   |   |   |   |
| <b>23</b> | ¿Se siente Seguro laborando en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   |              |   |   |   |   |
| <b>24</b> | ¿La empresa Goldsmith SAC Lima, se encuentra ubicada de manera accesible y le permite llegar fácilmente a su centro laboral? |              |   |   |   |   |

## 12.2. Matriz de consistencia

| TITULO  | PROBLEMA   | HIPOTESIS  | OBJETIVOS  | METODOLOGÍA   |
|---|--|--|--|---|
| <p>Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.</p> | <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022?</p> | <p>H1:<br/>La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es muy significativa, en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.</p> <p>H0:<br/>La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral no es muy significativa, en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.</p> | <p><b><u>OBJETIVO GENERAL</u></b><br/>Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.</p> <p><b><u>OBJETIVOS ESPECIFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer el clima organizacional en el personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.</li> <li>- Describir la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022.</li> <li>- Analizar la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.</li> <li>- Detallar la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022</li> <li>- Conocer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.</li> </ul> | <p><b>Tipo y diseño de investigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>TIPO</u></b><br/>No experimental, cuantitativo.</li> <li>2. <b><u>DISEÑO</u></b><br/>Descriptivo, correlacional, transversal.</li> </ol> <p><b>Población y muestra</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>POBLACIÓN</u></b><br/>25 colaboradores</li> <li>2. <b><u>MUESTRA</u></b><br/>25 colaboradores</li> </ol> <p><b>Técnica e instrumentos de investigación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b><u>TECNICA</u></b><br/>Encuesta</li> <li>2. <b><u>INSTRUMENTO</u></b><br/>Cuestionario</li> </ol> |

## 12.3 Apéndices

### APÉNDICE 1 Estadísticas de fiabilidad Clima organizacional

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,806             | 12             |

### APÉNDICE 2 Estadísticas de total de elemento Clima organizacional

|    | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
|----|--|---|--|---|
| 1  | 47,80  | 25,743  | ,411                                     | ,796  |
| 2  | 47,93  | 25,067  | ,502                                     | ,789  |
| 3  | 47,87  | 26,410  | ,389                                     | ,798  |
| 4  | 47,80  | 27,743  | ,139                                     | ,812  |
| 5  | 47,93  | 25,924  | ,207                                     | ,817  |
| 6  | 48,47  | 22,838  | ,637                                     | ,773  |
| 7  | 48,00  | 23,143  | ,835                                     | ,763  |
| 8  | 48,47  | 23,124  | ,393                                     | ,804  |
| 9  | 48,33  | 21,095  | ,804                                     | ,752  |
| 10 | 48,53  | 21,410  | ,651                                     | ,769  |
| 11 | 48,13  | 24,124  | ,487                                     | ,788  |
| 12 | 47,87  | 27,838  | ,068                                     | ,819  |

**APÉNDICE 3**  
**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE**  
**Clima organizacional**

| <b>ID</b> | <b>ITEM 1</b> | <b>ITEM 2</b> | <b>ITEM 3</b> | <b>ITEM 4</b> | <b>ITEM 5</b> | <b>ITEM 6</b> | <b>ITEM 7</b> | <b>ITEM 8</b> | <b>ITEM 9</b> | <b>ITEM 10</b> | <b>ITEM 11</b> | <b>ITEM 12</b> |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| 1         | 5             | 5             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4             | 4              | 4              | 4              |
| 2         | 4             | 3             | 4             | 5             | 2             | 4             | 4             | 5             | 3             | 3              | 5              | 5              |
| 3         | 4             | 4             | 4             | 4             | 3             | 4             | 4             | 4             | 3             | 4              | 4              | 4              |
| 4         | 5             | 5             | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 4              | 5              | 5              |
| 5         | 5             | 4             | 5             | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5              | 5              | 5              |
| 6         | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 3             | 4             | 3             | 5             | 4              | 4              | 5              |
| 7         | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 4             | 5             | 3             | 4             | 5              | 5              | 5              |
| 8         | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5              | 5              | 5              |
| 9         | 5             | 5             | 5             | 4             | 5             | 3             | 4             | 4             | 4             | 4              | 5              | 4              |
| 10        | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 3             | 5             | 4              | 4              | 5              |
| 11        | 5             | 5             | 4             | 5             | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 3              | 4              | 5              |
| 12        | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 5              | 4              | 4              |
| 13        | 3             | 4             | 4             | 4             | 5             | 4             | 4             | 4             | 3             | 4              | 4              | 5              |
| 14        | 4             | 5             | 4             | 4             | 5             | 4             | 5             | 4             | 3             | 4              | 5              | 3              |
| 15        | 5             | 4             | 5             | 5             | 5             | 2             | 3             | 1             | 3             | 1              | 2              | 5              |

**APÉNDICE 4**  
**Estadísticas de fiabilidad**  
**Satisfacción laboral**

|                  |                |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,855             | 12             |

**APÉNDICE 5**  
**Estadísticas de total de elemento**  
**Satisfacción laboral**

|    | Media de escala<br>si el elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se ha<br>suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si el<br>elemento se ha<br>suprimido |
|----|--|--|---|--|
| 13 | 41,53  | 57,124   | ,567  | ,842   |
| 14 | 41,20  | 63,171   | ,440  | ,851   |
| 15 | 41,47  | 59,267   | ,590  | ,841   |
| 16 | 41,67  | 59,810   | ,610  | ,841   |
| 17 | 42,07  | 58,210   | ,656  | ,837   |
| 18 | 42,60  | 56,257   | ,675  | ,834   |
| 19 | 42,73  | 57,067   | ,383  | ,863   |
| 20 | 42,80  | 54,886   | ,537  | ,846   |
| 21 | 42,27  | 57,210   | ,539  | ,844   |
| 22 | 41,93  | 59,924   | ,557  | ,843   |
| 23 | 41,93  | 53,924   | ,764  | ,826   |
| 24 | 40,87  | 67,267   | ,164  | ,861   |

---

**APÉNDICE 6**  
**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE**  
**Satisfacción laboral**

| <b>ID</b> | <b>ITEM 1</b> | <b>ITEM 2</b> | <b>ITEM 3</b> | <b>ITEM 4</b> | <b>ITEM 5</b> | <b>ITEM 6</b> | <b>ITEM 7</b> | <b>ITEM 8</b> | <b>ITEM 9</b> | <b>ITEM 10</b> | <b>ITEM 11</b> | <b>ITEM 12</b> |
|-----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|
| 1         | 5             | 5             | 5             | 4             | 5             | 4             | 2             | 3             | 4             | 5              | 5              | 5              |
| 2         | 3             | 5             | 4             | 3             | 4             | 1             | 5             | 1             | 1             | 3              | 3              | 5              |
| 3         | 3             | 3             | 4             | 4             | 4             | 3             | 3             | 2             | 3             | 4              | 3              | 3              |
| 4         | 5             | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 3             | 4             | 5             | 5              | 5              | 5              |
| 5         | 5             | 5             | 5             | 5             | 3             | 3             | 1             | 1             | 3             | 4              | 5              | 5              |
| 6         | 5             | 5             | 4             | 4             | 3             | 2             | 1             | 1             | 2             | 4              | 2              | 5              |
| 7         | 5             | 5             | 5             | 4             | 3             | 3             | 1             | 2             | 2             | 3              | 4              | 5              |
| 8         | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5             | 5              | 5              | 5              |
| 9         | 5             | 4             | 5             | 5             | 3             | 3             | 2             | 2             | 2             | 2              | 4              | 5              |
| 10        | 5             | 5             | 5             | 5             | 4             | 3             | 5             | 3             | 4             | 4              | 5              | 5              |
| 11        | 5             | 5             | 5             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 3              | 4              | 5              |
| 12        | 4             | 4             | 4             | 4             | 5             | 5             | 4             | 4             | 5             | 5              | 5              | 5              |
| 13        | 4             | 4             | 3             | 3             | 4             | 2             | 3             | 4             | 4             | 3              | 3              | 5              |
| 14        | 3             | 5             | 3             | 4             | 2             | 2             | 4             | 5             | 4             | 4              | 2              | 5              |
| 15        | 1             | 3             | 2             | 2             | 2             | 3             | 1             | 2             | 4             | 3              | 2              | 5              |

## APÉNDICE 7



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

**“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Jorge Augusto Daniel Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Administracion

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gerencia estrategica

TIEMPO 25 años CARGO ACTUAL docente

INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.<br>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.  |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.                           | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.<br>-El ítem es relativamente importante.   |

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.

| DIMENSIÓN                  | ITEM  | SUFICIENCIA | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES<br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|----------------------------|---|-------------|------------|------------|----------|--|
| Involucramiento<br>laboral | ¿Se siente Ud comprometido con el trabajo que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?                           | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿Se siente identificado con la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?  | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿Los colaboradores de Goldsmith SAC, Lima se muestran leales con la empresa donde labora?                               | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿El personal de Goldsmith SAC, Lima trabaja para alcanzar la visión y misión de la empresa?                             | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| Supervisión                | ¿Su jefe le hace seguimiento de las labores que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima?                              | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿Su jefe realiza retroalimentación constante de las actividades que se realizan en Goldsmith SAC, Lima?                 | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿Su jefe realiza un acompañamiento al personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima, para que realicen bien sus funciones? | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se prepara al personal para que realicen sus actividades acorde a lo indicado?      | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
| Comunicación               | ¿Existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, Lima?                                   | 4           | 4          | 4          | 4        |  |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se brinda la información necesaria en el momento oportuno?                          | 4           | 4          | 4          | 4        |  |

|                        |  |   |   |   |   |  |
|------------------------|--|---|---|---|---|--|
|                        | ¿Existen buenos canales de comunicación en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, interactúan con confianza mostrando compañerismo?                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Reto del trabajo       | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima le permiten desarrollar sus habilidades lo que lo motiva a trabajar mejor cada día? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC su trabajo está basado en metas lo que lo lleva a esforzarse por alcanzarlas?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC, le brindan autonomía al realizar sus funciones lo que le genera mayor satisfacción?                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el trabajo que realiza en Goldsmith SAC, es significativo para su vida?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Remuneraciones justas  | ¿El salario que recibe de Goldsmith SAC, cubre con sus necesidades principales?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el salario que percibe en Goldsmith SAC, es justo al trabajo que realiza?                               | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Existe una política de ascensos en Goldsmith SAC, que motiva al personal a que se esfuerce por hacer bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Condiciones de trabajo | ¿En la empresa Goldsmith SAC, brindan reconocimientos que lo motive a realizar sus labores de manera efectiva?         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Las instalaciones de la empresa Goldsmith SAC son adecuadas para realizar bien el trabajo?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿La empresa Goldsmith SAC cuenta con los equipos necesarios para realizar bien su trabajo?                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Se siente Seguro laborando en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

Calificar de 1 a 4 puntos.

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                   | NO                                   | OBSERVACIONES |
|---|----------------------|--------------------------------------|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                    |                                      |               |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                    |                                      |               |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                    |                                      |               |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                    |                                      |               |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                      | X                                    |               |
| <b>VALIDEZ</b>  |                      |                                      |               |
| APLICABLE   |                      |                                      | SI NO         |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                      |                                      | SI NO         |
| Validado por: Dr. Jorge Augusto Daniel Perez  |                      | Fecha: 5 abril 2022                  |               |
| <br>Firma:                                     | Teléfono: 043-323505 | Email: Jorge.daniel@usanpedro.edu.pe |               |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

**“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.** La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL.

TIEMPO 33 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO.

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.<br>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.  |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.                           | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.<br>-El ítem es relativamente importante.   |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**


**TÍTULO DE LA TESIS: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.**

| <b>DIMENSIÓN</b>           | <b>ITEM</b>  | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>RELEVANCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> | <b>OBSERVACIONES</b><br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|----------------------------|--|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---|
| Involucramiento<br>laboral | ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?                         | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿usted se encuentra identificado con la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Los colaboradores de Goldsmith SAC, Lima se muestran leales con la empresa donde laboran?                               | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿El personal de Goldsmith SAC, Lima trabaja para alcanzar la visión y misión de la empresa?                              | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| Supervisión                | ¿Su jefe le hace seguimiento de las labores que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima?                               | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Su jefe realiza retroalimentación constante de las actividades que se realizan en Goldsmith SAC, Lima?                  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Su jefe realiza un acompañamiento al personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima, ¿para que realicen bien sus funciones? | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, ¿se prepara al personal para que realicen sus actividades acordes a lo indicado?     | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| Comunicación               | ¿Existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, Lima?                                    | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, ¿se brinda la información necesaria en el momento oportuno?                          | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |

|                        |  |   |   |   |   |  |
|------------------------|--|---|---|---|---|--|
|                        | ¿Existen buenos canales de comunicación en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, interactúan con confianza mostrando compañerismo?                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Reto del trabajo       | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima le permiten desarrollar sus habilidades lo que lo motiva a trabajar mejor cada día? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC su trabajo está basado en metas lo que lo lleva a esforzarse por alcanzarlas?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC, le brindan autonomía al realizar sus funciones lo que le genera mayor satisfacción?                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el trabajo que realiza en Goldsmith SAC, es significativo para su visa?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Remuneraciones justas  | ¿El salario que recibe de Goldsmith SAC, cubre con sus necesidades principales?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el salario que percibe en Goldsmith SAC, es justo al trabajo que realiza?                               | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Existe una política de ascensos en Goldsmith SAC, que motiva al personal a que se esfuerce por hacer bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Condiciones de trabajo | ¿En la empresa Goldsmith SAC, brindan reconocimientos que lo motive a realizar sus labores de manera efectiva?         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Las instalaciones de la empresa Goldsmith SAC son adecuadas para realizar bien el trabajo?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿La empresa Goldsmith SAC cuenta con los equipos necesarios para realizar bien su trabajo?                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Se siente Seguro laborando en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

Calificar de 1 a 4 puntos.4

**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO                                | OBSERVACIONES |
|---|---------------------|-----------------------------------|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |                                   |               |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |                                   |               |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |                                   |               |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.   | X                   |                                   |               |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X                                 |               |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |                                   |               |
| APLICABLE   |                     |                                   | SI NO         |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |                                   | SI NO         |
| Validado por: MSC. LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN   |                     | Fecha: 4/04/22                    |               |
| <br><b>PABLO AL SANTOS DÍAZ</b><br><small>REGISTRO ÚNICO DE COLEGACIÓN<br/>                     CLAP N° 0482</small><br>Firma: | Teléfono: 943643426 | Email: Pablito_165333@hotmail.com |               |



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: CUESTIONARIO que hace parte de la investigación titulada:

**“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.**

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Mg. Karina Valdiviezo Pérez

FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciada en Administración

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RR.HH., Marketing, Investigación Científica

TIEMPO: 15 años. CARGO ACTUAL: Coordinadora programas de Administración y Contabilidad

– Filial Piura; Universidad San Pedro

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro - Filial Piura

Objetivo de la investigación: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORÍA   | CALIFICACIÓN   | INDICADOR   |
|---|--|---|
| <b>SUFICIENCIA</b><br>Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta. | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel. | -Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.<br>-Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.<br>-Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.<br>-Los ítems son suficientes.   |
| <b>CLARIDAD</b><br>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.         | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no es claro<br>-El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.<br>-Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.<br>-El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| <b>COHERENCIA</b><br>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.            | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.<br>-El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.<br>-El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.  |
| <b>RELEVANCIA</b><br>El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.                           | 1. No cumple con el criterio<br>2. Bajo nivel<br>3. Moderado nivel<br>4. Alto nivel  | -El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.<br>-El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.<br>-El ítem es relativamente importante.   |

**MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022”.**


| <b>DIMENSIÓN</b>           | <b>ITEM</b>   | <b>SUFICIENCIA</b> | <b>COHERENCIA</b> | <b>RELEVANCIA</b> | <b>CLARIDAD</b> | <b>OBSERVACIONES</b><br>(Si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|----------------------------|---|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------|---|
| Involucramiento<br>laboral | ¿Se siente Ud comprometido con el trabajo que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?                           | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Se siente identificado con la empresa Goldsmith SAC, Lima 2022?  | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Los colaboradores de Goldsmith SAC, Lima se muestran leales con la empresa donde labora?                               | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿El personal de Goldsmith SAC, Lima trabaja para alcanzar la visión y misión de la empresa?                             | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| Supervisión                | ¿Su jefe le hace seguimiento de las labores que realiza en la empresa Goldsmith SAC, Lima?                              | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Su jefe realiza retroalimentación constante de las actividades que se realizan en Goldsmith SAC, Lima?                 | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿Su jefe realiza un acompañamiento al personal de la empresa Goldsmith SAC, Lima, para que realicen bien sus funciones? | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se prepara al personal para que realicen sus actividades acorde a lo indicado?      | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
| Comunicación               | ¿Existen buenas relaciones entre los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, Lima?                                   | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |
|                            | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima, se brinda la información necesaria en el momento oportuno?                          | 4                  | 4                 | 4                 | 4               |   |

|                        |  |   |   |   |   |  |
|------------------------|--|---|---|---|---|--|
|                        | ¿Existen buenos canales de comunicación en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Los colaboradores de la empresa Goldsmith SAC, interactúan con confianza mostrando compañerismo?                      | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Reto del trabajo       | ¿En la empresa Goldsmith SAC, Lima le permiten desarrollar sus habilidades lo que lo motiva a trabajar mejor cada día? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC su trabajo está basado en metas lo que lo lleva a esforzarse por alcanzarlas?                        | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿En Goldsmith SAC, le brindan autonomía al realizar sus funciones lo que le genera mayor satisfacción?                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el trabajo que realiza en Goldsmith SAC, es significativo para su vida?                                 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Remuneraciones justas  | ¿El salario que recibe de Goldsmith SAC, cubre con sus necesidades principales?  | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Considera que el salario que percibe en Goldsmith SAC, es justo al trabajo que realiza?                               | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Existe una política de ascensos en Goldsmith SAC, que motiva al personal a que se esfuerce por hacer bien su trabajo? | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| Condiciones de trabajo | ¿En la empresa Goldsmith SAC, brindan reconocimientos que lo motive a realizar sus labores de manera efectiva?         | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Las instalaciones de la empresa Goldsmith SAC son adecuadas para realizar bien el trabajo?                            | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿La empresa Goldsmith SAC cuenta con los equipos necesarios para realizar bien su trabajo?                             | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
|                        | ¿Se siente Seguro laborando en la empresa Goldsmith SAC, Lima?   | 4 | 4 | 4 | 4 |  |

Calificar de 1 a 4 puntos.



**ASPECTOS GENERALES**

| ASPECTOS  | SI                  | NO                            | OBSERVACIONES |
|---|---------------------|-------------------------------|---------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario  | X                   |                               |               |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.   | X                   |                               |               |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.  | X                   |                               |               |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir. | X                   |                               |               |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.   |                     | X                             |               |
| <b>VALIDEZ</b>  |                     |                               |               |
| APLICABLE   |                     |                               | SI X NO       |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES  |                     |                               | SI X NO       |
| Validado por: Mg. Karina Valdiviezo Pérez   |                     | Fecha: 02-04-2022             |               |
| Firma:   | Teléfono: 950490644 | Email: karinavevv@hotmail.com |               |

## REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


| 1. Información del Autor   |   |   |   |
|--|---|---|---|
| ALCEDO SALAZAR JUNIOR FERNANDO   | 46865895  | siscomp8@hotmail.com  |   |
| Apellidos y Nombres  |   | DNI   | Correo Electrónico  |
| 2. Tipo de Documento de Investigación  |   |   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Tesis  | <input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional | <input type="checkbox"/> Trabajo Académico  | <input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación                       |
| 3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>   |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Bachiller   | <input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional      | <input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad  | <input type="checkbox"/> Maestría<br><input type="checkbox"/> Doctorado |
| 4. Título del Documento de Investigación   |   |   |   |
| Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.                         |   |   |   |
| 5. Programa Académico  |   |   |   |
| Administración   |   |   |   |
| 6. Tipo de Acceso al Documento   |   |   |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="#">info:eu-repo/semantics/openAccess</a> ) |   | <input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> ( <a href="#">info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) <sup>(*)</sup> |   |
| (*) En caso de restringido sustentar motivo  |   |   |   |

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS <sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. <sup>6</sup>

\_\_\_\_\_  
Firma

| Lugar    | Día | Mes | Año |
|----------|-----|-----|-----|
| Chimbote | 10  | 09  | 23  |

**Importante**

1. Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2
2. Ley N° 28035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM
3. Si el autor eligió el tipo de acceso abierto a público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
4. En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 034-2016-CONYTEC-OEDC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
5. Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
6. Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio AUCIA\*.

**Nota:** - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, num. 32.3)

# Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

*por* Junior Fernando Alcedo Salazar

---

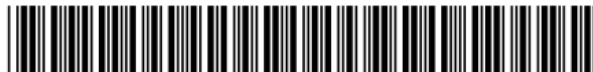
**Fecha de entrega:** 02-jun-2022 08:57a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1849116821

**Nombre del archivo:** ZAR\_JUNIOR\_FERNANDO\_-\_REVISADO\_AL\_30.05.2022\_-\_PARAFRASEADO.docx (4.21M)

**Total de palabras:** 10382

**Total de caracteres:** 56058



---

## Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la empresa Goldsmith SAC Lima, 2022.

---


### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



### FUENTES PRIMARIAS

---

|          |   |  |
|----------|---|--|
| <b>1</b> | <b>repositorio.ucv.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     | <b>7%</b>  |
| <b>2</b> | <b>repositorio.eiposgrado.edu.pe</b><br>Fuente de Internet              | <b>3%</b>  |
| <b>3</b> | <b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b><br>Fuente de Internet               | <b>3%</b>  |
| <b>4</b> | <b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b><br>Trabajo del estudiante | <b>1%</b>  |
| <b>5</b> | <b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                    | <b>1%</b>  |
| <b>6</b> | <b>hdl.handle.net</b><br>Fuente de Internet                             | <b>1%</b>  |
| <b>7</b> | <b>www.slideshare.net</b><br>Fuente de Internet                         | <b>1%</b>  |
| <b>8</b> | <b>www.elprisma.com</b><br>Fuente de Internet                           | <b>&lt;1%</b>  |
| <b>9</b> | <b>repositorio.upn.edu.pe</b><br>Fuente de Internet                     |  |

|    |  |      |
|----|--|------|
|    |  | <1 % |
| 10 | repositorio.ucss.edu.pe<br>Fuente de Internet                    | <1 % |
| 11 | repositorio.upagu.edu.pe<br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 12 | 1library.co<br>Fuente de Internet                                | <1 % |
| 13 | slideplayer.es<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 14 | repositorio.continental.edu.pe<br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 15 | repositorio.ulasamericas.edu.pe<br>Fuente de Internet            | <1 % |
| 16 | repositorio.uct.edu.pe<br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 17 | Submitted to Universidad Ricardo Palma<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 18 | repositorio.usil.edu.pe<br>Fuente de Internet                    | <1 % |
| 19 | www.metabase.net<br>Fuente de Internet                           | <1 % |
| 20 | repositorio.uladech.edu.pe<br>Fuente de Internet                 | <1 % |



|    |  |      |
|----|--|------|
| 21 | <a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 22 | <a href="http://repositorio.ujcm.edu.pe">repositorio.ujcm.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 23 | <a href="http://www.mtas.es">www.mtas.es</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo<br>Trabajo del estudiante           | <1 % |
| 25 | <a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 26 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas<br>Trabajo del estudiante                       | <1 % |
| 27 | <a href="http://digitalcommons.andrews.edu">digitalcommons.andrews.edu</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 28 | <a href="http://repositorio.upla.edu.pe">repositorio.upla.edu.pe</a><br>Fuente de Internet       | <1 % |
| 29 | <a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 30 | Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru<br>Trabajo del estudiante                  | <1 % |
| 31 | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Trabajo del estudiante                                 | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 32 | <a href="http://bibliotecas.unsa.edu.pe">bibliotecas.unsa.edu.pe</a><br>Fuente de Internet           | <1 % |
| 33 | <a href="http://repositorio.urp.edu.pe">repositorio.urp.edu.pe</a><br>Fuente de Internet             | <1 % |
| 34 | Submitted to unap<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 35 | Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras<br>Trabajo del estudiante                           | <1 % |
| 36 | <a href="http://de.scribd.com">de.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 37 | <a href="http://moam.info">moam.info</a><br>Fuente de Internet                                       | <1 % |
| 38 | <a href="http://www.lareferencia.info">www.lareferencia.info</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 39 | <a href="http://doku.pub">doku.pub</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 40 | <a href="http://icarito.tercera.cl">icarito.tercera.cl</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 41 | <a href="http://llamkasun.unat.edu.pe">llamkasun.unat.edu.pe</a><br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 42 | <a href="http://www.dominiodelasciencias.com">www.dominiodelasciencias.com</a><br>Fuente de Internet | <1 % |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 43 | Dayane Wendy Rejas-Phowell, Ana Cecilia Napán-Yactayo. "Clima organizacional y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa ozonomedica", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021<br>Publicación   | <1 % |
| 44 | repositorio.unc.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 45 | repositorio.uss.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 46 | repositorio.utelesup.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 47 | Mario Alberto Martínez Rojas, Gloria Cristina Palos Cerda, José G. Vargas-Hernández. "Entrenamiento, capacitación y financiamiento con crecimiento sostenido en las pequeñas empresas del sector industrial en San Luis Potosí", Revista Escuela de Administración de Negocios, 2017<br>Publicación | <1 % |
| 48 | Repositorio.Upagu.Edu.Pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 49 | produccioncientificaluz.org<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 50 | repositorio.autonomadeica.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |



|    |  |      |
|----|--|------|
| 51 | <a href="http://repositorio.escuelamilitar.edu.pe">repositorio.escuelamilitar.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 52 | <a href="http://repositorio.espe.edu.ec">repositorio.espe.edu.ec</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 53 | <a href="http://repositorio.uap.edu.pe">repositorio.uap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 54 | <a href="http://repositorio.unjfsc.edu.pe">repositorio.unjfsc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 55 | <a href="http://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 56 | <a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo



