

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA
MOLINO LA PERLA S.A.C., TRUJILLO - 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Roberto Franco Alvarado Ruiz

Asesor:

Mg. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2019



DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis queridos padres ya que sin ellos nada hubiera sido posible, porque siempre me apoyan, confían en mí, en mis propósitos y en mi manera de hacer las cosas.

A mi amada esposa por ser siempre mi fuerza, mi motivación en cada paso y porque su amor, su confianza y su apoyo incondicional hacen que cada día crezca más en mí el deseo de salir adelante.

A mis hermanos por ser quienes están siempre presentes para darme la motivación necesaria y especialmente a mi hermano Alonso por hacer que cada día me esfuerce para no decepcionarlo y ser digno de su admiración.

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, fuente de luz y de conocimiento que hace que cada día sea maravilloso; por todas las bendiciones y obstáculos que pone en mi camino haciendo de mí una mejor persona.

Expreso mi agradecimiento a la prestigiosa Universidad Privada del Norte por haberme acogido en sus aulas y haberme formado personal y profesionalmente, guiándome hacia un camino de éxito y brindándome las mejores herramientas para un excelente desempeño profesional.

A todos los docentes que participaron en mi formación profesional, brindándome los conocimientos y las herramientas necesarias para que hoy esté culminando satisfactoriamente esta etapa con la obtención de mi título de licenciado en Administración.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos	11
1.4. Hipótesis.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes	13
2.2 Bases Teóricas.....	15
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	22
3.1 Tipo de Investigación	22
3.2 Población y muestra	25
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	26
3.4 Procedimiento.....	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	32
4.1 Análisis Descriptivo	32
4.2 Análisis Inferencial de los Resultados Obtenidos	46
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	57
5.1 Limitaciones	57
5.2 Interpretación Comparativa.....	57
5.3 Implicancias	61
5.4 Conclusiones	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Fiabilidad Instrumento de Clima Organizacional</i>	29
Tabla 2 <i>Fiabilidad Instrumento de Satisfacción Laboral</i>	30
Tabla 3 <i>Resultados de la Dimensión Estructura</i>	32
Tabla 4 <i>Resultados de la Dimensión Responsabilidad</i>	34
Tabla 5 <i>Resultados de la Dimensión Recompensa</i>	36
Tabla 6 <i>Resultados de la Dimensión Riesgo</i>	37
Tabla 7 <i>Resultados de la Dimensión Calidez</i>	39
Tabla 8 <i>Resultados de la Dimensión Estándares de Desempeño</i>	40
Tabla 9 <i>Resultados de la Dimensión Apoyo</i>	42
Tabla 10 <i>Resultados de la Dimensión Conflicto</i>	43
Tabla 11 <i>Resultados de la Dimensión Identidad</i>	45
Tabla 12 <i>Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	46
Tabla 13 <i>Correlación entre la dimensión Estructura y Satisfacción Laboral</i>	47
Tabla 14 <i>Correlación entre la dimensión Responsabilidad y Satisfacción Laboral</i>	47
Tabla 15 <i>Correlación entre la dimensión Recompensa y Satisfacción Laboral</i>	48
Tabla 16 <i>Correlación entre la dimensión Riesgo y Satisfacción Laboral</i>	49
Tabla 17 <i>Correlación entre la dimensión Calidez y Satisfacción Laboral</i>	50
Tabla 18 <i>Correlación entre la dimensión Estándares de Desempeño y Satisfacción Laboral</i>	51
Tabla 19 <i>Correlación entre la dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral</i>	52
Tabla 20 <i>Correlación entre la dimensión Conflicto y Satisfacción Laboral</i>	53
Tabla 21 <i>Correlación entre la dimensión Identidad y Satisfacción Laboral</i>	54
Tabla 22 <i>Correlación entre la dimensión Factores Intrínsecos y Clima Organizacional</i> ..	55
Tabla 23 <i>Correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y Clima Organizacional</i> .	56

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Diseño de la investigación.....	24
<i>Figura 2.</i> Dimensión Estructura	33
<i>Figura 3.</i> Dimensión Responsabilidad	35
<i>Figura 4.</i> Dimensión Recompensa	37
<i>Figura 5.</i> Dimensión Riesgo	38
<i>Figura 6.</i> Dimensión Calidez	40
<i>Figura 7.</i> Dimensión Estándares de Desempeño	41
<i>Figura 8.</i> Dimensión Apoyo.....	43
<i>Figura 9.</i> Dimensión Conflicto	44
<i>Figura 10.</i> Dimensión Identidad	45

RESUMEN

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral son aspectos fundamentales dentro de cualquier organización, tal es así que existen empresas que fracasan por no darle la debida importancia, un error que a toda costa debe ser evitado. Existe información histórica en diversas partes del mundo que indican que ambas variables se encuentran directamente relacionadas, algo por lo cual resulta más importante aún determinar la veracidad de dicha afirmación.

El objetivo de este estudio es determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, al año 2019, para lo cual se utiliza el instrumento de la encuesta mediante el cual se mide el nivel de clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, para posteriormente, empleando un programa estadístico, determinar el nivel de correlación entre ambas variables.

Los resultados arrojaron que existe un coeficiente de correlación de 0.713, lo cuales evidencia de que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Este resultado nos indica que cualquier cambio en el nivel en el que los colaboradores perciben el clima organizacional, tendrá incidencia directa sobre la satisfacción laboral de los mismos.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, el factor humano representa un recurso de mayor importancia para cualquier empresa, es por ello que a los largo del tiempo se han realizado diversos estudios que buscan descifrar la manera de obtener el mejor beneficio de ellos, sin embargo, en ocasiones, esto no es conseguido debido a que los colaboradores no se sienten satisfechos y por ende comprometidos con los objetivos de la empresa, motivo por el cual se han realizado innumerables estudios, especialmente sobre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral, esto debido a que son presumiblemente las causas de los problemas de la organización.

La satisfacción laboral se refiere a la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo, por otro lado clima organizacional se refiere a las características del medioambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta y estas características son percibidas de manera directa o indirecta por los miembros que se desempeñan en la organización; es decir, que esto determina el clima organizacional, ya que cada individuo tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.

El concepto de satisfacción y clima organizacional se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. La satisfacción laboral y el clima organizacional pueden ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño en la organización. Los factores intrínsecos y extrínsecos de la organización influyen sobre el desempeño de los miembros dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la organización se desenvuelve. Es vital para un gerente obtener información acerca de la satisfacción de sus empleados y del clima de su organización, para de esta manera poder tomar decisiones adecuadas y favorables a la empresa en general. (Feris Levy & Castro Suárez, 2006).

Existen diversas consecuencias del clima organizacional, tanto positivas (beneficios) como negativas, definidas por la percepción que los empleados tengan del mismo. Entre los beneficios podemos nombrar: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación, etc. Entre las consecuencias negativas están: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, etc. (Dolly Tejada, 2007). Entre los beneficios de la satisfacción laboral tenemos el incremento del flujo de comunicación en todas las direcciones ya que los trabajadores hablan de aquello que les satisface o no en el trabajo y este proceso puede servir también como una válvula de escape emocional y a través de ella se pueden identificar necesidades de formación, entrenamiento u otros. (Chiang Vega, Martín Rodrigo, & Núñez Partido, 2010).

Según Carruitero J. y Riccer M. (2014), “el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores dentro de la organización, por ende, concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables”. Es por esta razón que surge la necesidad de realizar un estudio de correlación entre las variables mencionadas ya que esto contribuiría con información muy valiosa para la gerencia en cuanto a la situación de los colaboradores, establecer si se encuentran o no motivados, si el clima organizacional es el adecuado para que los colaboradores sean capaces de sentirse plenamente satisfechos y así se pueda contar con colaboradores motivados y orientados a satisfacer también las demandas de la empresa, estar comprometidos con sus labores, con los objetivos de la organización y sobre hacerlo por convicción, con el sentimiento de sentirse importantes para la organización y sabiendo lo importante que es también el hecho de que ellos desarrollen sus labores de la mejor manera, poniendo todo su esfuerzo, conocimientos y actitud a generar valor para de alguna manera retribuir a la organización lo que hace por ellos y sus familias.

Al lograr el objetivo de conocer si el clima organizacional guarda relación directa con el nivel de satisfacción laboral, y de ser así, podrán las empresas plantear métodos y establecer aquellos grandes motivadores que hagan que los colaboradores

se sientan comprometidos con el logro de los objetivos empresariales. En Molino la Perla S.A.C., surge la necesidad de realizar la investigación de cómo la variable del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral con la finalidad de mejorar aquello que actualmente viene generando malestar en los colaboradores y por lo cual no se ha logrado aún un espíritu de integración y compromiso con la organización, lo cual es importante no sólo para la organización sino también para el bienestar de cada uno de los colaboradores y sus respectivas familias.

Actualmente en Molino la Perla S.A.C., existen diversos factores como el nivel de confianza en los jefes, falta de compañerismo, influencia de malos hábitos, entre otros, que posiblemente estén ocasionando que el personal se sienta insatisfecho, ya que, si bien es cierto, los sueldos se encuentran por encima del promedio del mercado, el personal no se encuentra quizá comprometido a alcanzar los objetivos de la organización y ello nos lleva a plantearnos las preguntas: ¿por qué?, ¿Acaso el causante de eso es el clima organizacional?. Existen eventos organizados por la empresa con el objetivo que brindar un momento de diversión a los trabajadores como por ejemplo en el día del trabajo, sin embargo, los trabajadores no asisten en su totalidad, alegando que no existe tanto compañerismo y que en muchas ocasiones se dan desacuerdos y conflictos entre áreas, lo que hace que los trabajadores no se sientan satisfechos en sus puestos de trabajo y laboren solamente por cumplir sus tareas y recibir su respectivo sueldo, algo que poco a poco va destruyendo el sentido correcto del profesionalismo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C.?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, año 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Medir el nivel del clima organizacional en la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, año 2019.
- Medir el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, año 2019.
- Comprobar las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo, año 2019.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe un alto nivel del clima organizacional en la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo.
- Existe un alto nivel de satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo.
- Existe una relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Molino la Perla S.A.C. de la provincia de Trujillo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

En el artículo científico titulado Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, de Arias W. y Arias G. (2014), publicado por la revista Ciencia y Trabajo, en Santiago de Chile, Chile, demuestra que a través es un estudio estadístico, se logró demostrar que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, especialmente en dimensiones como flexibilidad y reconocimiento. Los autores concluyen en que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc. Este antecedente contribuye a demostrar que la satisfacción laboral es consecuencia de un buen clima organizacional, como se pretende demostrar en la presente tesis.

En el artículo científico titulado Clima organizacional y satisfacción laboral, de Salvador (2012), publicado por la revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en Tlalnepantla de Baz, México, identificó alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional. De acuerdo a la categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional. Además, el autor concluyó en que a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional. Este antecedente nos muestra que existe una correlación entre las variables de estudio, sin embargo, existen también factores a tener en cuenta.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

En la tesis titulada Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, agencia de administración especial, Surco – Lima, 2014, de Valverde (2015), presentada a la Universidad Nacional de Trujillo,

en Trujillo, Perú, se demostró que el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral ya que al aplicar la herramienta de escala de Likert, se obtuvo en general una actitud medianamente favorable hacia el clima organizacional, especialmente en relación al liderazgo, políticas organizacionales, estructura organizacional y características de los miembros, por lo cual los colaboradores se encuentran también medianamente satisfechos. El autor concluye en que las condiciones de trabajo es el punto que más contribuye a mejorar la satisfacción laboral. El antecedente contribuye así a confirmar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, planteada en la presente tesis.

La tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.” De (Aquino, 2015), sostiene que la muestra sometida al coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Siendo un objetivo, determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,380. Lo que significa que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial. Se buscaba determinar la relación entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de 0,598. Lo que significa que existe una relación positiva moderada entre la dimensión identidad del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac. Este antecedente contribuye a la investigación porque haciendo uso de la técnica de coeficiente de Spearman con el cual se puede evidenciar la existencia de correlación entre las variables estudiadas en la presente tesis.

2.1.3 Antecedentes Locales

En la tesis titulada Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014, de Carruitero y Riccer (2014), presentada a la Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios, porcentajes de niveles altos y medios en cuanto a clima organizacional y satisfacción laboral, por lo tanto, los autores concluyeron en que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad, lo que demuestra que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores dentro de la organización. Este antecedente contribuye a reforzar la relación existente entre ambas variables de estudio.

En la tesis titulada “El Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Trujillo Sede Huamachuco – 2016”, de Polo Vásquez (2017), presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú, se concluyó en un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.652, lo cual justificó la existencia de suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sustenta la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Caja Trujillo sede Huamachuco al año 2016.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

2.2.1.1 Concepto

El clima organizacional puede ser definido de tres formas diferentes: por la medida múltiple de los atributos organizacionales, por la medida perceptiva de los atributos individuales y por la medida perceptiva de los atributos organizacionales. El clima cada vez más se define según la medida perceptiva de los atributos organizacionales, por ello la percepción sirve como referencia para interpretar las demandas del medio y definir el comportamiento que se debe adoptar. El clima es

pues, la personalidad de una organización y contribuye a la imagen que se proyecta a sus empleados e incluso al exterior. Las variaciones en la percepción del clima en función del tipo de profesión o del nivel jerárquico que se ocupe. La forma en que un trabajador percibe el clima organizacional va a afectar su satisfacción laboral, su rendimiento y su aprendizaje. (Brunet, 2014)

El Clima Laboral es un fenómeno que interviene entre los factores de los sistemas de una organización y las tendencias motivacionales de la misma, lo cual es traducido y reflejado en el comportamiento de los trabajadores y que tienen consecuencias directas sobre la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción laboral, rotación de personal, entre otros. Desde ese punto de vista, se puede decir que el clima organizacional sirve como filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos como estructura, liderazgo, toma de decisiones, compañerismo, entre otros factores; por lo tanto, al evaluar el clima organizacional de mide la manera en que la organización es percibida, ya sea desde el punto de vista interno o externo a la misma. (R.J. Tubán).

El clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa como estructura organizacional, liderazgo en general, toma de decisiones, entre otros; de ahí que estudiando el clima organizacional pueda accederse a comprender con mayor claridad lo que está ocurriendo dentro de la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones o desmotivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones. Las percepciones y respuestas que los colaboradores puedan tener abarcan el clima organizacional y se originan, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores. (Berbel Giménez, 2011)

El concepto de clima organizacional surge (en el nivel de la organización) como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual), siendo un aspecto importante de la relación que desde siempre ha existido entre las personas y las organizaciones. Es por ello que el concepto de clima organizacional nos muestra expresamente la influencia del ambiente que la empresa propone a los

trabajadores en cuanto a beneficios o consideraciones, sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir al clima organizacional como la cualidad propia del ambiente organizacional que los colaboradores perciben o experimentan y que influye a diario en su conducta y relación con la organización y los objetivos de la misma, motivo por el cual se debe siempre de crear el mejor clima organizacional posible para lograr el correcto desempeño laboral y la satisfacción de los clientes. (Chiavenato, 2011)

2.2.1.2 Dimensiones

Es importante poner gran atención en aquellos factores de una empresa al momento de analizar el clima organizacional de la misma, ya que estos influyen en el comportamiento de los colaboradores y en cómo estos pueden ser medidos.

Dichos factores son innumerables y responden a diferentes variables dentro de la organización y pueden ser tan amplias que hasta la fecha no ha sido posible llegar a un consenso entre todos los autores especialistas en el tema, otorgándole a dichos factores el nombre de dimensiones.

Precisamente dos especialistas, los profesores Litwin y Stinger, identificaron la existencia de nueve dimensiones que, según su estudio, son las que más repercuten en la generación del clima organizacional.

✓ **Estructura**

Aquí se encuentra incluido todo lo referente a las reglas, procedimientos y jerarquías existentes en la organización, pudiendo estas ser condicionantes sobre la percepción que tienen los colaboradores sobre la misma.

✓ **Responsabilidad**

Se refiere al nivel de autonomía con la que los colaboradores de la organización realizan sus labores cotidianas. Se conoce comúnmente como “empowerment” y en esta dimensión se evalúa el tipo y la calidad de supervisión que se realiza

en la organización, los desafíos que enfrentan los colaboradores y el nivel de compromiso que tienen hacia el logro de resultados.

✓ **Recompensa**

Aquí se analiza cómo los colaboradores perciben que su esfuerzo realizado para beneficio de la organización es recompensado y esto se mide no solo con el salario sino también teniendo en cuenta incentivos adicionales y la motivación que estos le den a los colaboradores para realizar un mejor trabajo.

✓ **Riesgo**

Esta dimensión hace referencia a los riesgos que asumen los colaboradores propios de la naturaleza de sus actividades diarias, así como tanto en sus actividades diarias como en los riesgos que asumen para el logro de sus objetivos dentro de la organización. Esta dimensión es importante porque permite crear un clima de seguridad y competitividad dentro de la organización.

✓ **Calidez**

Esta dimensión permite evaluar el nivel de respeto, colaboración y trato agradable que existe en la organización, el cual es importante al momento de crear un buen clima laboral, lo cual repercute en la productividad.

✓ **Estándares de desempeño**

En esta dimensión se busca medir la percepción de los colaboradores hacia los estándares de productividad y rendimiento establecidos en la organización. Mientras los estándares sean alcanzables, razonables y coherentes, los colaboradores tendrán una buena percepción de los mismos.

✓ **Apoyo**

El apoyo se refiere a la colaboración existente entre todos los miembros del equipo dentro de la organización cuya finalidad es el logro de los objetivos. El apoyo genera un sentimiento de pertenecer a un equipo que incluye a los jefes y compañeros de trabajo

✓ **Conflicto**

En esta dimensión se busca medir la percepción que tienen los colaboradores sobre las formas en que la organización maneja los conflictos que puedan ocurrir, enfrentan los problemas y la importancia que se les da a las opiniones de los colaboradores en los distintos niveles de la organización.

✓ **Identidad**

Aquí se analiza qué tan identificados e involucrados se sienten los colaboradores con la organización y la consecución de sus objetivos, evaluando además si se sienten orgullosos de pertenecer a la misma.

2.2.2 Satisfacción Laboral

2.2.2.1 Concepto

La satisfacción laboral es un conglomerado de actitudes generales que un individuo siente hacia su trabajo. Aquel que se encuentra muy satisfecho en su puesto de trabajo mostrará actitudes positivas a éste, por el contrario, aquél que esté insatisfecho mostrará actitudes completamente negativas. Cuando se habla de los principales factores de la satisfacción laboral salen a relucir un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y sentido de cooperación entre colegas; tal es así que muchos empleados tienden a preferir puestos que les brinden mejores oportunidades de aplicar sus capacidades, habilidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad, reconocimiento y sobretodo retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo. (Robbins, 1998).

La satisfacción en el trabajo es el sentimiento positivo que siente un trabajador después de evaluar las características de las labores que desempeña. Una persona satisfecha en el trabajo se encontrará con toda la comodidad en ente, mientras que, si no lo está, los sentimientos negativos lo embargarán. Los trabajos requieren que los trabajadores cumplan ciertas reglas y políticas establecidas por la empresa, así como la interacción con jefes, compañeros y en ocasiones en condiciones laborales

inadecuadas. De las facetas principales de satisfacción laboral son el trabajo en sí, salario, oportunidades de ascensos, supervisión y relación con los compañeros, la primera es la que casi siempre está más relacionada con un personal altamente satisfecho, lo que quiere decir que la mayoría de trabajadores prefieren un trabajo que les permita su desarrollo constante. (Stephen P. & Timothy A., 2009).

La satisfacción laboral está caracterizada por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento de las personas, en primer lugar, los factores motivacionales o de función, que son los que se encuentran relacionados con desarrollo del trabajo que cada individuo desempeña diariamente y del cual él mismo es responsable, como por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante que genere deseos de trabajar y el crecimiento y desarrollo personal; asimismo se encuentran los factores ambientales o higiénicos los cuales están relacionados con el ambiente de los rodea y son manejados por la empresa, factores como las condiciones de trabajo, el salario, la ergonomía dentro del espacio de trabajo, etc. (Herzberg, 1959).

La satisfacción laboral está basada en la percepción que tiene el trabajador sobre su bienestar y necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación a la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros), las condiciones físicas de la empresa, satisfacción con su trabajo, los cuales están ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. La división más simple de la satisfacción laboral es la que distingue entre satisfacción laboral intrínseca y extrínseca. La intrínseca está originada por factores relacionados con la tarea en sí (variedad, dificultad, interés, autonomía, posibilidad de aprender, etc.). Por su parte, la extrínseca tiene su origen en fuentes externas al empleado, ligadas al contexto o ambiente en el que la

tarea se desarrolla (relaciones con los supervisores y con los compañeros, salario, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, etc.). (Aguado, 1998)

2.2.2.2 Dimensiones

El psicólogo Frederick Herzberg, en el año 1959, estableció una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral y la denominó la teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Esta teoría estableció que existen dos factores que determinan el comportamiento de las personas: los factores intrínsecos, también llamados motivacionales y los factores extrínsecos, llamados también factores higiénicos.

✓ Factores Intrínsecos

Los factores intrínsecos son aquellos relacionados con lo que la persona hace en el desempeño de sus funciones e involucra sentimientos como su percepción del reconocimiento que recibe de parte de la organización por su trabajo realizado, el crecimiento personal y profesional.

En otras palabras, los factores intrínsecos son todos aquellos que sirven para motivar a las personas haciéndolas sentir que son importantes para la organización y que esta toma en cuenta sus ideas.

✓ Factores Extrínsecos

Los factores extrínsecos están más relacionados al ambiente que rodea a las personas y están fuera del control de las mismas.

Existen factores extrínsecos como el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, etc.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

El método de estudio utilizado fue el método cuantitativo. El método cuantitativo pretende encontrar una explicación o lograr predecir una realidad social vista de una manera objetiva y desde un ambiente externo, con la finalidad de, a través de diversos instrumentos de recolección de datos, llevar a cabo mediciones sobre las dimensiones o indicadores propios de la sociedad, para posteriormente generalizar los resultados obtenidos en situaciones o poblaciones mucho más amplias y complejas de medir, trabajando principalmente con la información cuantificable obtenida, la misma que permite formular hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables de estudio y aplicadas en dicha sociedad. (María Eumelia, 2003).

El método cuantitativo se centra en el estudio de variables y el uso de un aparato matemático-estadístico. Con ello se consigue, por un lado, ajustar los errores de medición de las variables y, por otro, obtener complejas interacciones entre esas variables. Para ello, se aplica a la información que se recopila un conjunto de índices o indicadores, contrastables con hipótesis de “responsabilidad” que tiene cada una de las variables que intervienen en la producción del fenómeno en cuestión. El objetivo último es la formulación de leyes universales (válidas en el universo estudiado), la búsqueda de explicaciones causales y las predicciones sobre los fenómenos sociales estudiados. Sin embargo, la tendencia al uso de un aparato estadístico, a veces, muy sofisticado, comporta a menudo un exceso de fe, tanto en la exactitud y validez de las fuentes estadísticas de las que parten muchas de las investigaciones cuantitativas, como en los procesos de análisis, especialmente en los de tipo multivariante, pues lleva al olvido de que toda la complejidad analítica descansa sobre una construcción hipotética llevada a cabo por el investigador sobre la definición de sus variables y su modo de relación y, en último extremo, sobre la calidad de los datos de base. Parece como si una vez ordenados los datos en una matriz, sufrieran un doble proceso de abstracción y purificación que los convirtiera, sin más, en científicos, o como si una

vez formalizadas las relaciones entre variables en un grafo, se convirtieran en relaciones indiscutibles. (Juan Albalate, 2011)

Diseño de Investigación

Se realiza una investigación cuantitativa bajo un diseño transeccional correlacional, ya que con este diseño se busca determinar la relación que existe entre la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, los cual se determinará con la aplicación del instrumento de medición seleccionado y a la muestra seleccionada. Este diseño es utilizado para saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo cuál es el comportamiento de otra variable, ya que se concluye que existe correlación de variables cuando al variar una, varía la otra también, esto puede darse de manera positiva o negativa, siendo positiva cuando los sujetos con valores altos en una variable, tienen altos valores también en la otra variable. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

Los diseños transeccionales correlacionales describen las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; son también descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. (Uribe, 2003).

A continuación, se muestra la representación gráfica del diseño de la investigación:

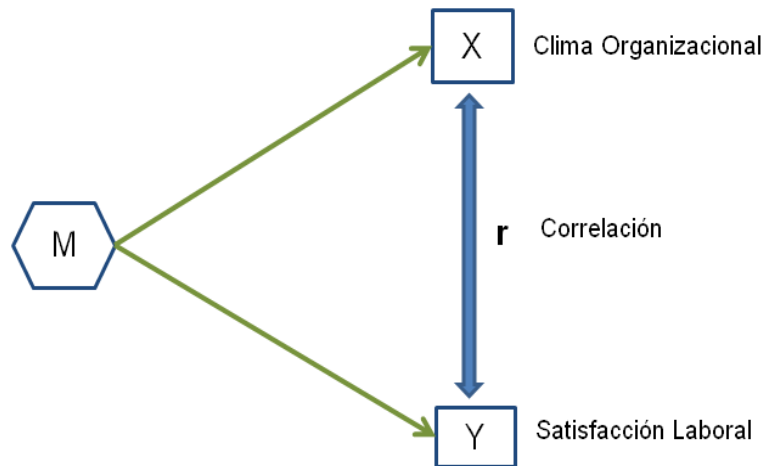


Figura 1: Diseño de la investigación

Tipo de Estudio

Se realiza la investigación no experimental, ya que no se realizará la manipulación deliberada de alguna variable.

En este caso la investigación no experimental utilizada será de diseño transeccional correlacional. El diseño no experimental transeccional correlacional es el indicado cuando se busca establecer el grado de relación entre variables, pero sabiendo que dicha relación no es de causalidad. Permite explorar hasta qué punto las variaciones observadas entre las variables dependen unas de otras. (Hurtado León & Toro Garrido, 2007).

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Por decirlo de alguna otra manera, en un experimento se construye una realidad, en cambio, en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las

variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. En la investigación no experimental no hay ni manipulación intencional ni asignación al azar. La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inherencias sobre las relaciones entre variables se observan tal y como se han dado en su contexto natural. (Toro Jaramillo & Parra Ramírez, 2006)

3.2 Población y muestra

Se llama población a cualquier conjunto de elementos que tienen unas características comunes. Cada uno de los elementos que integran tal conjunto recibe el nombre de individuo. Debido a la imposibilidad en la mayoría de los estudios de poder estudiar todos los sujetos de una población, se hace necesaria la utilización de subconjuntos de elementos extraídos de la población. Dicho subconjunto es denominado muestra. Un ejemplo de población sería el conjunto de pacientes ingresados en la UVI de un hospital determinado en 1996. (Juez Martel & Díez Vegas, 1996).

La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma. Existen diversas formas de obtención de la muestra en función del análisis que se pretenda efectuar, ya sea aleatorio, por conglomerados, entre otros. Por ejemplo, una muestra sería los 100 primeros pacientes ingresados a la UVI de un hospital determinado en 1996. (Juez Martel & Díez Vegas, 1996)

Los datos tomados para el presente estudio se muestran a continuación:

3.2.1 Población: La población está conformada por 30 colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C., de la Oficina Central al mes de abril 2019.

3.2.2 Muestra: Para la muestra se ha tomado la totalidad (30) de los colaboradores de la Oficina Central de la empresa Molino la Perla S.A.C., al mes de abril 2019.

3.2.3 Criterios de Inclusión: Para la muestra se ha tomado la totalidad de los colaboradores de la Oficina Central de la empresa Molino la Perla S.A.C., al mes de abril 2019.

3.2.4 Unidad de Análisis: Cada colaborador de la empresa Molino la Perla S.A.C., de la Oficina Central al mes de abril 2019.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Los datos obtenidos en la presente investigación han sido recolectados utilizando las siguientes técnicas e instrumentos de medición.

3.3.1 Técnicas

La técnica empleada será la encuesta ya que a través de ella se obtiene información directa del colaborador con respecto al clima organizacional y satisfacción laboral.

Este instrumento a usar es el cuestionario que permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación, aplicándose a una muestra representativa para luego generalizarla a toda la población en estudio. (Livio, 2006)

3.3.2 Instrumentos de recolección de datos

Se aplicó el cuestionario desarrollado por Litwin y Stringer, para medir el clima organizacional y además la “Escala General de Satisfacción” (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr Cook y Wall en 1979.

Estas encuestas, además de estudiar el clima laboral o el grado de satisfacción por las tareas desarrolladas, pueden servir también para pedir propuestas y

sugerencias relacionadas con la mejora de la gestión de la formación. Para conocer el clima organizacional, lo corriente es utilizar un cuestionario basado en el método sugerido por Litwin y Stringer (1978). Esta técnica se fundamenta en la propuesta que hacen estos autores a partir de las interacciones de las nueve percepciones que caracterizan el clima laboral, a saber: cómo la estructura organizativa contribuye o dificulta el trabajo; grado de autonomía y responsabilidad para realizar el trabajo; equidad en la retribución; grado de reto o desafío de la ocupación; bondad del ambiente de trabajo y las relaciones sociales; nivel de ayuda y colaboración entre las personas; grado de interés de la organización por los resultados obtenidos; grado de aceptación de las discrepancias y modo de resolver los conflictos; y sentimiento de pertinencia respecto a la organización. (López Camps, 2005).

Ambas encuestas han sido aceptadas y aplicadas a lo largo de los años, los mismos que serán aplicados también a los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C., con la finalidad de medir el clima organizacional y su grado de satisfacción laboral.

3.3.2.1 Encuesta para medir el Clima Organizacional

Se aplicó la encuesta desarrollada por Litwin y Stringer, la cual permite medir el clima organizacional percibido por los colaboradores y fue conformada por 53 ítems agrupados en nueve dimensiones: estructura (10 ítems), responsabilidad (07 ítems), recompensa (06 ítems), riesgo (05 ítems), calidez (05 ítems), estándares de desempeño (06 ítems), apoyo (05 ítems), conflicto (05 ítems) e identidad (04 ítems).

Para la valoración de las preguntas se establecieron 05 niveles en la escala de Likert, siendo estas: (01) “muy en desacuerdo”, (2) “en desacuerdo”, (3) “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, (4) “de acuerdo”, (5) “muy de acuerdo”.

En el **Anexo N° 01** se presenta la encuesta completa aplicada para medir el Clima Organizacional en el presente estudio.

3.3.2.2 Encuesta para medir la Satisfacción Laboral

Para la investigación sobre la Satisfacción Laboral, se ha aplicado la encuesta de la “Escala General de Satisfacción” (Overall Job Satisfaction) desarrollada por Warr Cook y Wall en 1979, realizándole unas ligeras modificaciones respecto a su forma con la finalidad de hacerla más entendible a los colaboradores.

La encuesta está conformada por 15 ítems agrupados en dos dimensiones, siendo 07 ítems (2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14) de la dimensión “Factores Intrínsecos” que contiene preguntas relacionadas con el reconocimiento obtenido por el trabajo, la responsabilidad, la promoción, aspectos relativos a sus actividades, etc. y 08 ítems (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15) en la dimensión “Factores Extrínsecos” que pretende investigar sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relacionados a la organización del trabajo como el salario, el horario de trabajo, las condiciones físicas de trabajo, etc.

Para la valoración de las preguntas se establecieron 07 niveles en la escala de Likert, siendo estas: (01) “muy insatisfecho”, (2) “insatisfecho”, (3) “moderadamente insatisfecho”, (4) “ni satisfecho ni insatisfecho”, (5) “moderadamente satisfecho”, (6) “satisfecho” y (7) “muy satisfecho”.

En el **Anexo N° 02** se presenta la encuesta completa aplicada para medir la Satisfacción Laboral en el presente estudio.

3.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado, o como afirman Anastasi y Urbina, la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario de cuán bien lo hace”. La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto de la calidad del servicio. La validez puede examinarse desde diferentes

perspectivas: Validez real, validez de contenido, validez de criterio y validez de constructo. (Bernal Torres, 2006)

Los instrumentos utilizados han pasado por innumerables validaciones a lo largo de los años ya que son encuestas estandarizadas y utilizadas en muchos lugares del mundo, en diversos tipos de sociedades y empresas, por lo cual, serán aplicados también en la presente investigación.

3.3.3.1 Alfa de Cronbach

Para mayor confiabilidad se realizó un análisis estadístico de una prueba piloto de cada encuesta para lo cual se encuestó a 10 colaboradores, obteniendo los siguientes resultados.

a) Confiabilidad de la encuesta para Clima Organizacional

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, con el cual se logró determinar un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.831, reflejando así un alto grado de confianza por estar muy cercano a 1, concluyendo finalmente en que el instrumento analizado es confiable.

Tabla 1
Fiabilidad Instrumento de Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.831	53

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

b) Confiabilidad de la encuesta para Satisfacción Laboral

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento para medir la satisfacción laboral para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22, determinando un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.942, el cual

por ser muy cercano a 1, se concluye en que el instrumento analizado es confiable.

Tabla 2
Fiabilidad Instrumento de Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.942	15

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

3.3.4 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de la presente investigación se analizaron haciendo uso de la **estadística descriptiva** para describir el comportamiento de cada una de las variables propuestas, empleando cuadros y gráficos estadísticos para luego utilizar la estadística inferencial para probar la hipótesis aplicando los resultados obtenidos a la población en general, estimando finalmente los parámetros de la misma.

Los registros u observaciones efectuados proporcionan una serie de datos que necesariamente deben ser ordenados y presentados de una manera inteligible. La estadística descriptiva desarrolla un conjunto de técnicas cuya finalidad es presentar y reducir los diferentes datos observados.

La presentación de los datos se realiza mediante su ordenación en tablas, proceso al cual se le denomina tabulación y su posterior representación gráfica. La reducción estadística consiste en utilizar sólo un número reducido de los datos posibles para facilitar las operaciones estadísticas. Esta reducción, que durante el proceso de tabulación o, con mayor eficacia, utilizando las llamadas medidas estadísticas. La utilización de estas medidas estadísticas permitirá comparar diferentes series de datos obtenidos en las distintas observaciones realizadas. La estadística descriptiva también desarrolla técnicas que estudian la dependencia que puede existir entre dos o más características observadas en una serie de individuos, a las cuales se les

conoce como “técnicas de regresión y correlación”. (Fernández Fernández, Cordero Sánchez, Córdoba, Cordero, & Córdoba Largo, 2002).

3.3.5 Aspectos Éticos

La ética es considerada parte importante de este estudio y por esa razón el proceso completo del mismo se lleva a cabo teniendo en cuenta las consideraciones éticas pertinentes como:

- ✓ Libre participación. - Ningún participante es obligado a participar en el estudio, siendo la participación voluntaria.
- ✓ Participación anónima. - Las encuestas serán resueltas sin la anotación de su nombre o algún dato de los identifique, respetando su derecho a reservar en el anonimato la información brindada.
- ✓ Confidencialidad. - La información brindada no será difundida en ningún otro medio que no sea el presente estudio.
- ✓ Respeto. - El estudio se realiza con el debido respeto a las normas institucionales y a las personas participantes, sin ánimo de buscar confrontaciones de ningún tipo.

3.4 Procedimiento

Determinar la cantidad de la muestra y características sus integrantes. Esto se realizó teniendo en cuenta la ubicación geográfica y características del trabajo que realizan a diario, por observación e información proporcionada por los colaboradores de la población.

- a) Ejecución y aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, determinando previamente su confiabilidad.
- b) Tratamiento de los datos recolectados, elaborando tablas y gráficos estadísticos que permitan la interpretación de los mismos.
- c) Análisis de las tablas y gráficos estadísticos resultantes.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

En el presente apartado se muestran los resultados obtenidos en el estudio realizado, haciendo en primer lugar un análisis descriptivo de la información resultante de la tabulación y gráficos elaborados; en segundo lugar, se realizará el análisis inferencial mediante el tratamiento estadístico con los resultados obtenidos del programa SPSS versión 22.

4.1 Análisis Descriptivo

Para el siguiente análisis se agruparon los 53 ítems en 9 dimensiones de acuerdo a la naturaleza de cada pregunta.

4.1.1 Dimensión Estructura

En la Tabla 3 se puede observar que el 37% de los trabajadores de la empresa Molino la Perla SA.C están de acuerdo con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión estructura, mientras que el 20% está muy de acuerdo y el 28% se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, se puede concluir en que el 57% de los colaboradores se encuentran de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones descritas en la dimensión estructura del clima organizacional, lo que indica que existe un buen clima organizacional.

Tabla 3
Resultados de la Dimensión Estructura

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En esta organización las tareas están claramente definidas.	-	2	6	9	13
En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	-	8	8	12	2
En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.	-	1	4	13	12
Conozco claramente las políticas de esta	-	4	9	13	4

organización.

Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.	-	1	9	16	4
En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.	-	6	12	8	4
Las reglas, detalles administrativos y trámites no impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	-	10	14	5	1
Aquí existe una buena organización y planificación, por lo cual, la productividad no se ve afectada.	-	8	9	6	7
En esta organización se tiene claro a quien reportar.	-	2	4	17	7
Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.	-	3	9	11	7
Frecuencias de Dimensión	-	45	84	110	61
Porcentaje de Dimensión	0%	15%	28%	37%	20%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

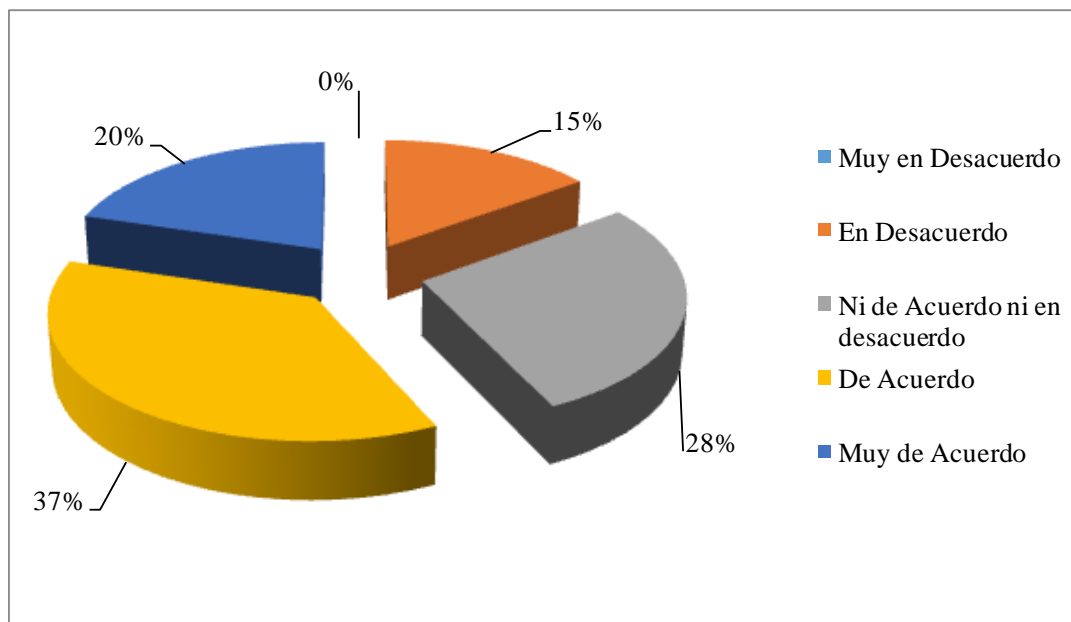


Figura 2. Dimensión Estructura

4.1.2 Dimensión Responsabilidad

En la Tabla 4 se observa que el 42% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión responsabilidad, mientras que entre las valoraciones “de acuerdo” y “muy de acuerdo” se obtuvo un 40%. De esta manera se puede concluir en que la mayoría de los colaboradores de la empresa perciben la dimensión responsabilidad entre regular y buena.

Tabla 4
Resultados de la Dimensión Responsabilidad

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En esta organización existe confianza en juicios individuales y se apoya el trabajo de los colaboradores.	3	7	7	9	4
Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos.	-	2	11	14	3
Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.	-	3	17	6	4
En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.	-	5	14	6	5
Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.	-	6	13	8	3
En esta organización cuando alguien comete un error siempre se le da la oportunidad de corregirlo y se le apoya.	-	8	12	7	3
En esta organización los individuos asumen responsabilidades.	-	4	14	7	5
Frecuencias de Dimensión	3	35	88	57	27
Porcentaje de Dimensión	1%	17%	42%	27%	13%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

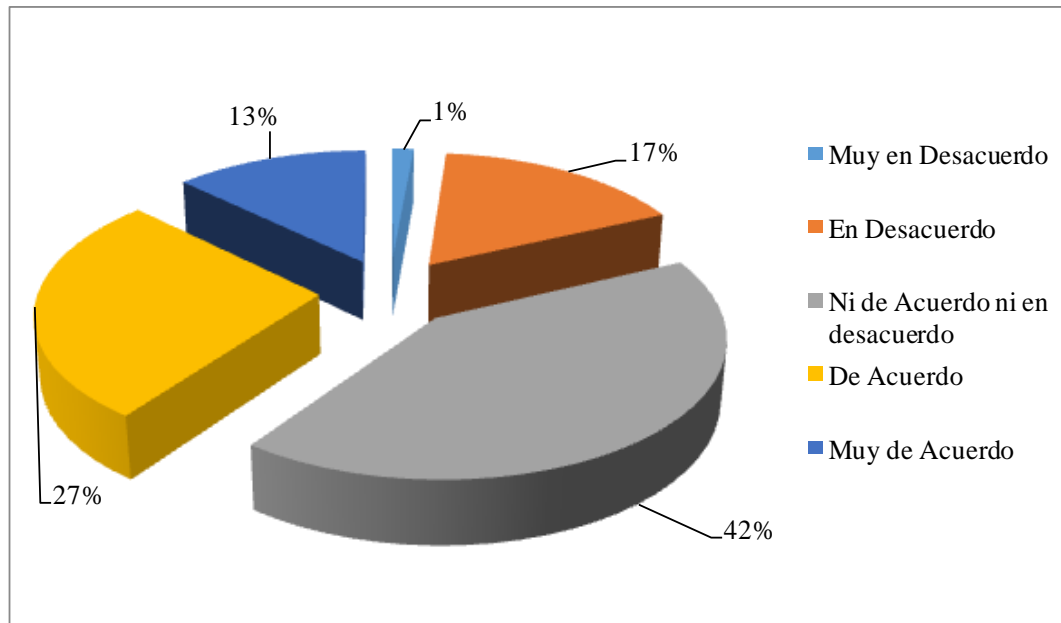


Figura 3. Dimensión Responsabilidad

4.1.3 Dimensión Recompensa

En la Tabla 5 se observa que el 41% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C. se muestra “en desacuerdo” y el 19% “muy en desacuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión recompensa, lo que indicaría que la mayoría de los colaboradores perciben de manera negativa los esfuerzos de la organización en estos puntos. De esta manera se puede concluir en que la mayoría de los colaboradores de la organización perciben la dimensión recompensa como mala o deficiente.

Tabla 5
Resultados de la Dimensión Recompensa

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	25	2	-	2	1
Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas.	-	17	7	6	-
Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	3	12	5	5	5
En esta organización no se da importancia a la crítica destructiva.	4	11	6	3	6
En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.	-	18	4	7	1
Cuando cometo un error me sancionan.	2	14	11	3	-
Frecuencias de Dimensión	34	74	33	26	13
Porcentaje de Dimensión	19%	41%	18%	14%	7%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

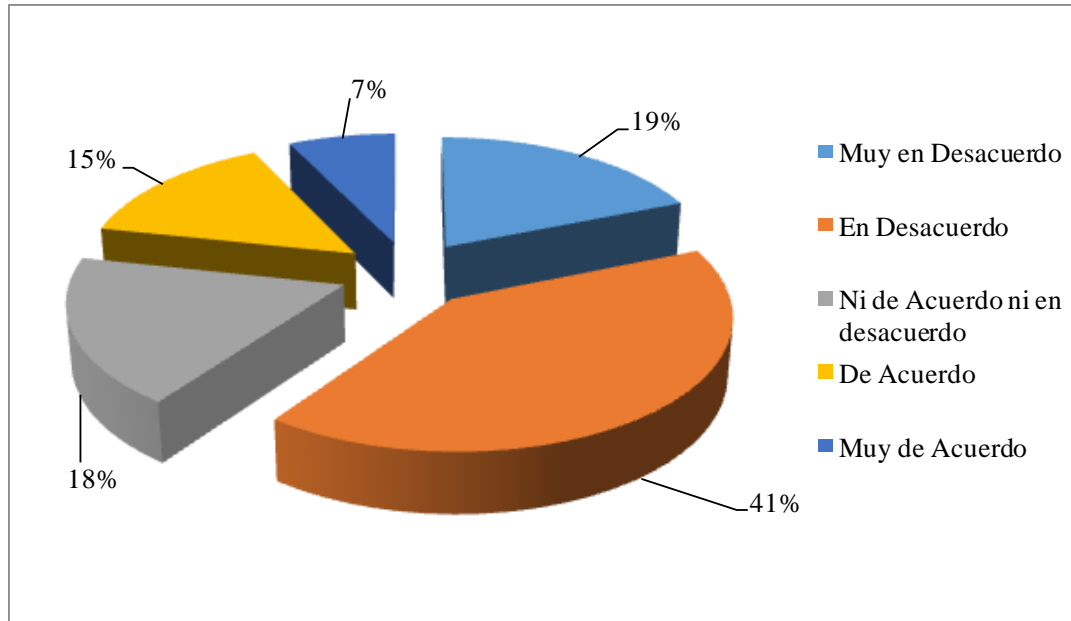


Figura 4. Dimensión Recompensa

4.1.4 Dimensión Riesgo

En la Tabla 6 se observa que el 49% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C. se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 23% se encuentra “de acuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión riesgo, lo cual permite concluir en que casi la mitad de los colaboradores perciben la dimensión riesgo como regular.

Tabla 6

Resultados de la Dimensión Riesgo

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas con mayor cautela.	-	4	17	4	5
Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	-	4	17	4	5

En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.	-	4	15	8	3
La toma de decisiones en esta organización se hace con mucha precaución para lograr la máxima efectividad.	-	4	14	9	3
Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea.	1	7	11	9	2
Frecuencias de Dimensión	1	23	74	34	18
Porcentaje de Dimensión	1%	15%	49%	23%	12%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

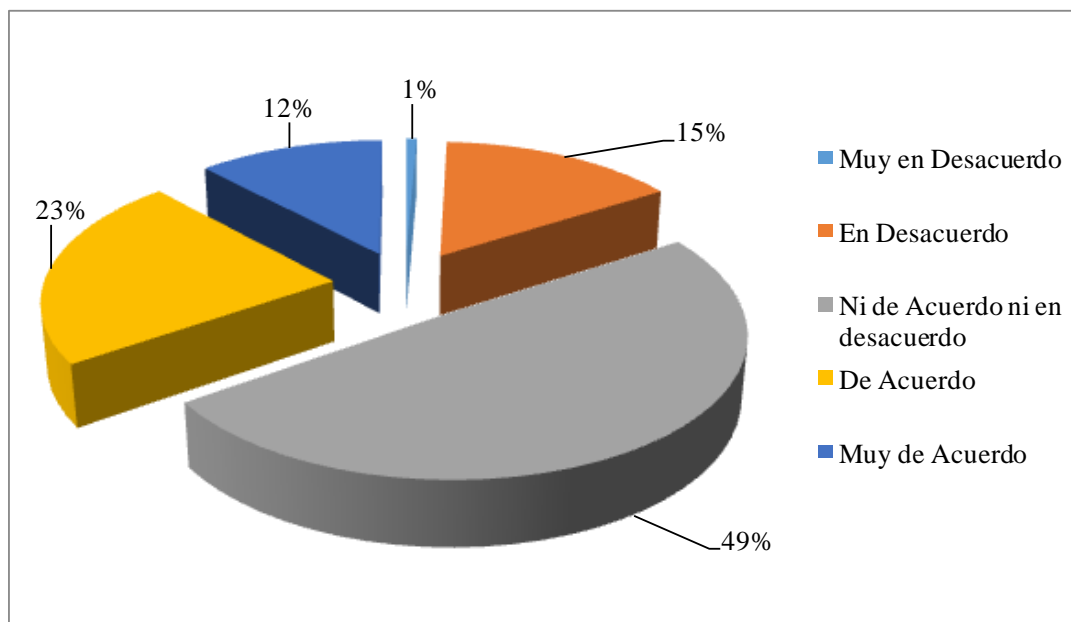


Figura 5. Dimensión Riesgo

4.1.5 Dimensión Calidez

En la Tabla 7 se observa que el 42% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C. se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 29% se encuentra “de acuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión calidez, lo cual permite concluir en que casi la mitad de los colaboradores perciben la dimensión

calidez como regular, seguido por un 42% que la perciben como bueno (29%) y muy bueno (13%).

Tabla 7
Resultados de la Dimensión Calidez

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa	-	3	19	2	6
Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	-	4	9	12	5
Es bastante fácil llegar a conocer a las personas en esta organización	-	1	14	13	2
Las personas en esta organización tienden a ser amables y colaboradores	-	9	14	6	1
Las relaciones Jefatura – Trabajador tienden a ser agradables	-	7	7	11	5
Frecuencias de Dimensión	-	24	63	44	19
Porcentaje de Dimensión	0%	16%	42%	29%	13%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

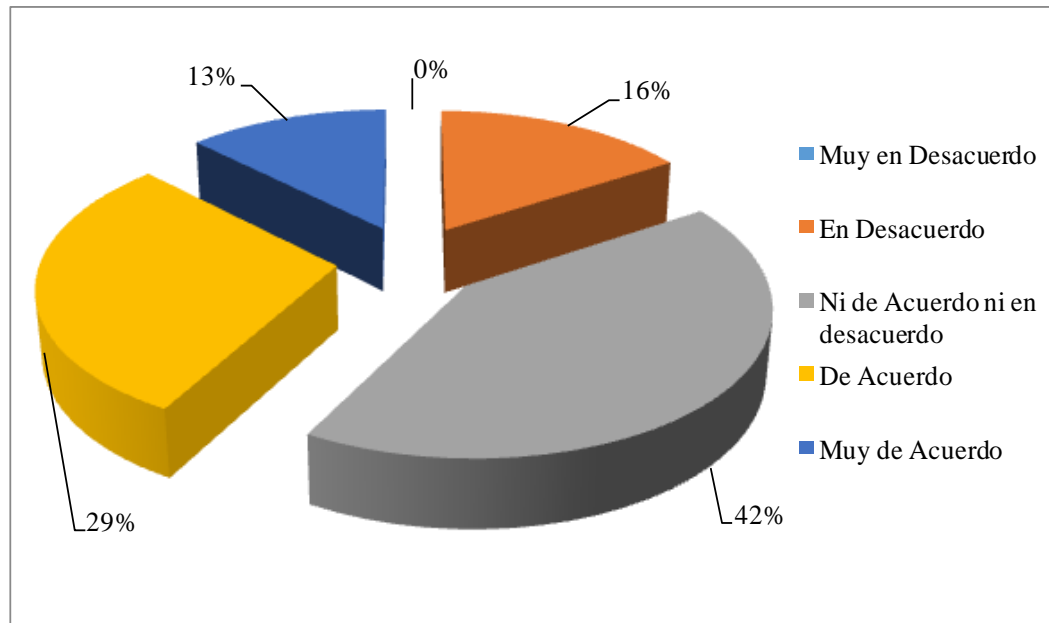


Figura 6. Dimensión Calidez

4.1.6 Dimensión Estándares de Desempeño

En la Tabla 8 se observa que el 46% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla SA.C. se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 25% se encuentra “de acuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión estándares de desempeño, lo cual permite concluir en que casi la mitad de los colaboradores perciben la dimensión estándares de desempeño como regular, seguido por un 37% que la perciben como bueno (25%) y muy bueno (12%).

Tabla 8

Resultados de la Dimensión Estándares de Desempeño

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	-	5	10	10	5
La Jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar.	-	3	17	5	5

En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	-	6	16	7	1
La Jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien.	-	10	11	6	3
Aquí es tan importante llevarse bien con los demás como tener un buen desempeño.	-	6	14	6	4
Me siento orgulloso de mi desempeño.	-	1	15	11	3
Frecuencias de Dimensión	-	31	83	45	21
Porcentaje de Dimensión	0%	17%	46%	25%	12%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

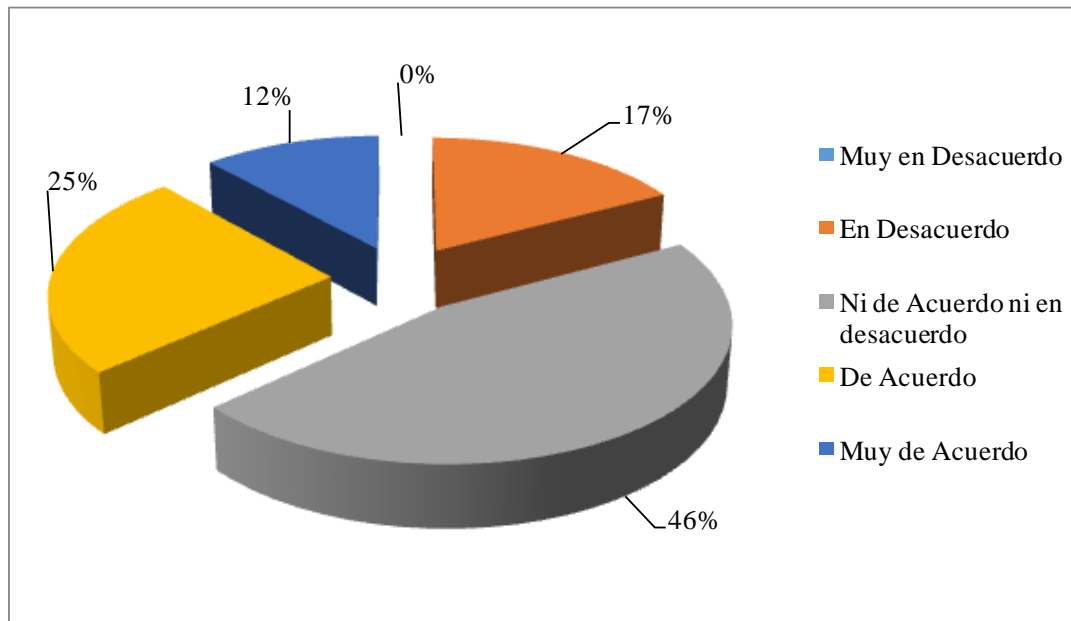


Figura 7. Dimensión Estándares de Desempeño

4.1.7 Dimensión Apoyo

En la Tabla 9 se muestra que el 31% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla SA.C. se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 29% se encuentra “en desacuerdo” y el 12% se muestra “muy en desacuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión apoyo, lo cual permite concluir en que más de

la mitad de los colaboradores perciben la dimensión apoyo entre regular, mala y muy mala. Existe también un 28% que se encuentra “de acuerdo” (21%) y “muy de acuerdo” (7%) con dichas afirmaciones.

Tabla 9
Resultados de la Dimensión Apoyo

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
Si me equivoco, mis superiores me apoyan para superarlo.	2	5	14	9	-
En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	10	10	5	1	4
Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra.	4	8	5	12	1
Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	-	9	15	4	2
La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc.).	2	11	8	5	4
Frecuencias de Dimensión	18	43	47	31	11
Porcentaje de Dimensión	12%	29%	31%	21%	7%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

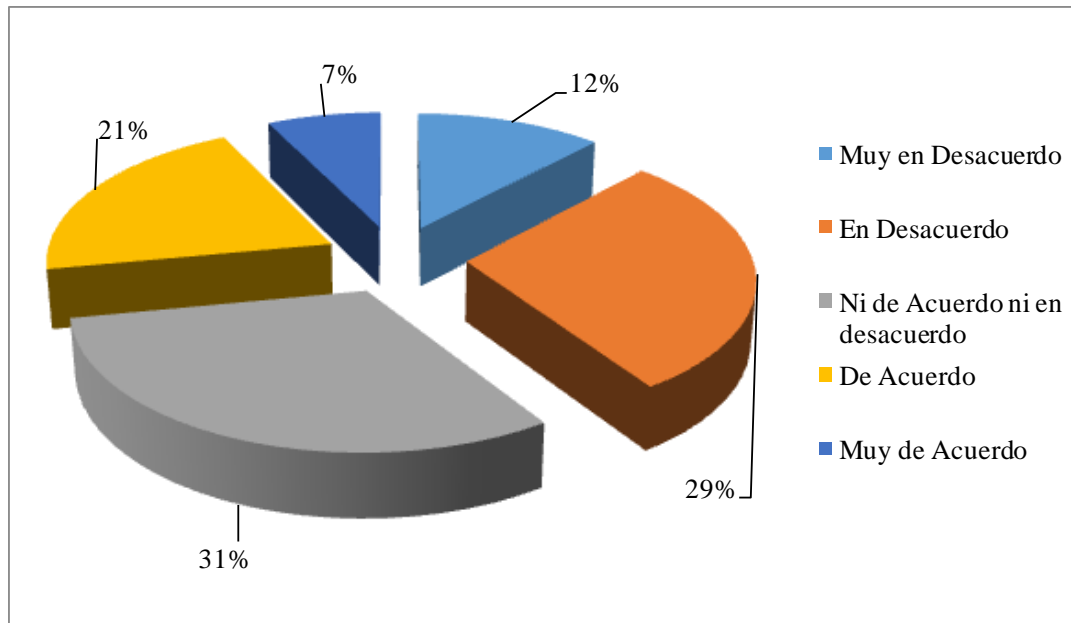


Figura 8. Dimensión Apoyo

4.1.8 Dimensión Conflicto

En la Tabla 10 se puede observar que el 47% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla SA.C. se muestra “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, el 25% se encuentra “en desacuerdo” y el 19% se muestra “de acuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión conflicto, lo cual permite concluir en que cerca de la mitad de los colaboradores perciben la dimensión conflicto como regular y el 25% como mala.

Tabla 10

Resultados de la Dimensión Conflicto

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
En esta organización causa buena impresión si uno brinda sus opiniones de manera respetuosa y amigable.	2	5	14	5	4
La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos	-	7	17	4	2

puede ser bastante saludable.

La Jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos.	-	8	13	9	-
Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	2	9	14	3	2
Es importante en la organización tomar decisiones de la manera más acertada posible.	-	8	13	8	1
Frecuencias de Dimensión	4	37	71	29	9
Porcentaje de Dimensión	3%	25%	47%	19%	6%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

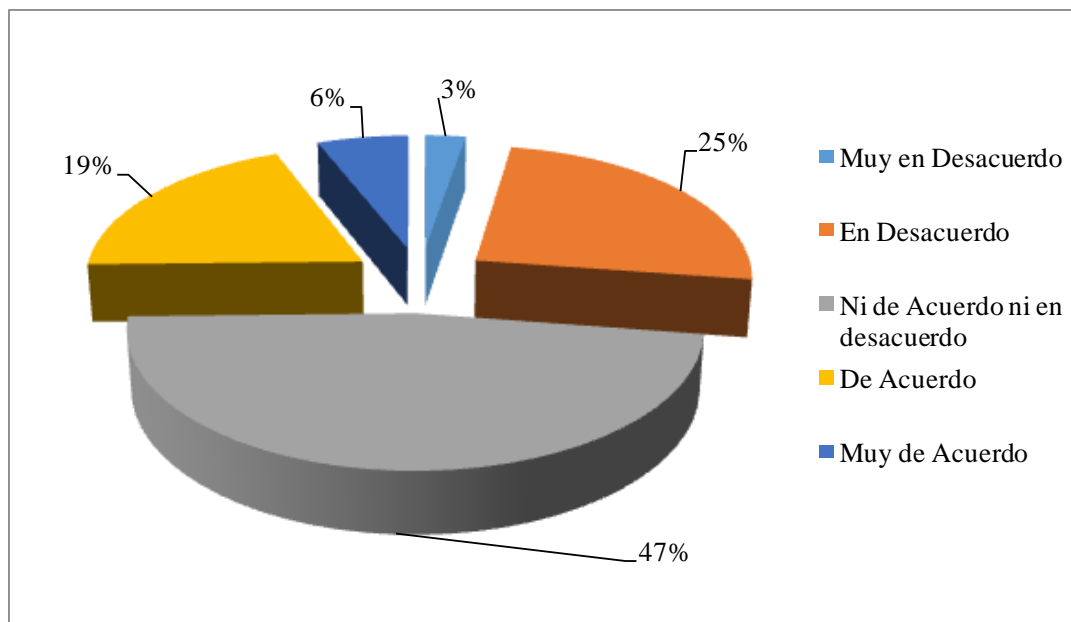


Figura 9. Dimensión Conflicto

4.1.9 Dimensión Identidad

En la Tabla 11 se aprecia que el 42% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla S.A.C. se muestra “de acuerdo” y el 9% “muy de acuerdo” con las afirmaciones descritas en los ítems de la dimensión identidad, lo cual permite concluir en que el 51% de los colaboradores perciben la dimensión identidad como buena y muy buena, mientras que el 34% la considera regular.

Tabla 11
Resultados de la Dimensión Identidad

Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.	-	3	10	14	3
Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	-	4	11	11	4
Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía.	-	5	10	14	1
Aquí se trabaja en equipo por el bien de la organización.	-	6	10	11	3
Frecuencias de Dimensión	-	18	41	50	11
Porcentaje de Dimensión	0%	15%	34%	42%	9%

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos.

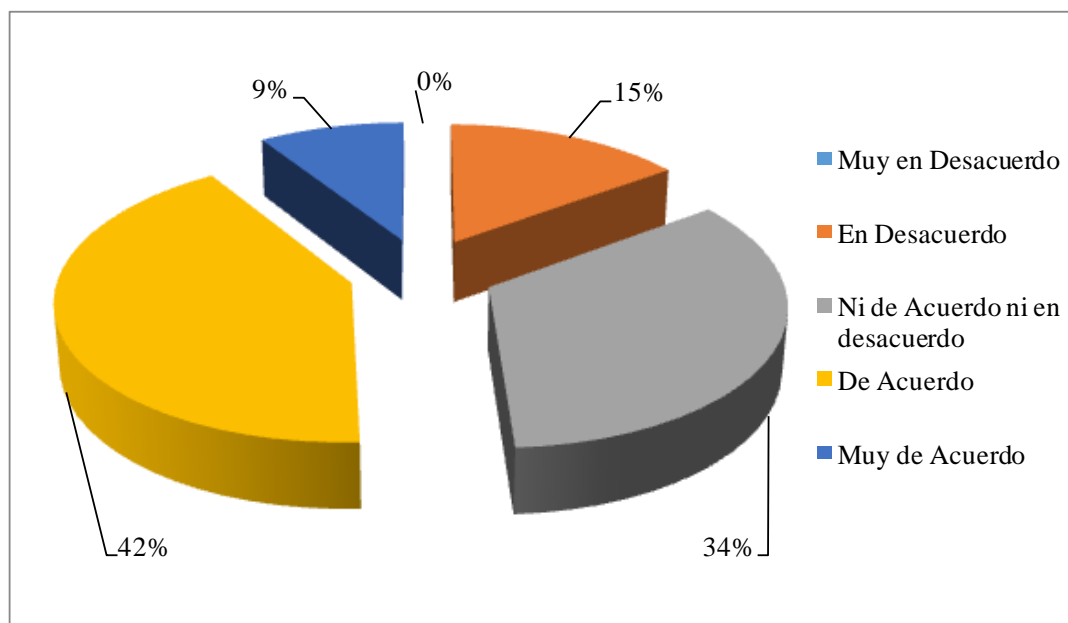


Figura 10. Dimensión Identidad

4.2 Análisis Inferencial de los Resultados Obtenidos

4.2.1 Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Con el uso del programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.713, lo cual significa que existe evidencia suficiente que confirma una correlación positiva alta entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 12

Correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Correlaciones					
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,713**	
		Sig. (bilateral)		.000	
		N	30	30	
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,713**	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000		
		N	30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.2 Correlación entre la Dimensión Estructura y la Satisfacción Laboral

Con el uso del programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.363, lo cual significa que se presenta evidencia suficiente de que existe una correlación positiva baja entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de 0.049.

Tabla 13
Correlación entre la dimensión Estructura y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Estructura	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1.000	,363*
		Sig. (bilateral)		.049
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,363*	1.000
		Sig. (bilateral)	.049	
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.3 Correlación entre la Dimensión Responsabilidad y la Satisfacción Laboral

Con el uso del programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.516, lo cual significa que existe evidencia suficiente para afirmar una correlación positiva moderada entre la dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia de 0.004.

Tabla 14
Correlación entre la dimensión Responsabilidad y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Responsabilidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	,516**
		Sig. (bilateral)		.004
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,516**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	

N 30 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.4 Correlación entre la Dimensión Recompensa y la Satisfacción Laboral

Utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.458, lo cual significa que se cuenta con evidencia suficiente para asegurar la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral; esto con un nivel de significancia de 0.011.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Recompensa y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Recompensa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1.000	,458*
		Sig. (bilateral)		.011
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,458*	1.000
		Sig. (bilateral)	.011	
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.5 Correlación entre la Dimensión Riesgo y la Satisfacción Laboral

Con el programa estadístico SPSS versión 22, se analizaron los datos mediante la aplicación del Rho de Spearman, determinando un coeficiente de correlación de 0.603, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para asegurar la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión riesgo y la satisfacción laboral.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión Riesgo y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Riesgo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Riesgo	Coeficiente de correlación	1.000	,603**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,603**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.6 Correlación entre la Dimensión Calidez y la Satisfacción Laboral

El programa estadístico SPSS versión 22, analizó los datos mediante la aplicación del Rho de Spearman, determinando así un coeficiente de correlación de 0.348, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para asegurar la existencia de una correlación positiva baja entre la dimensión calidez y la satisfacción laboral, esto con una significancia de 0.060.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión Calidez y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Calidez	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Calidez	Coeficiente de correlación	1.000	,348
		Sig. (bilateral)		.060
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,348	1.000
		Sig. (bilateral)	.060	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.7 Correlación entre Estándares de Desempeño y la Satisfacción Laboral

Utilizando el programa estadístico SPSS versión 22, se analizaron los datos mediante la aplicación del Rho de Spearman, determinando finalmente un coeficiente de correlación de 0.504, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para asegurar la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión estándares de desempeño y la satisfacción laboral. Aquí la significancia fue de 0.005.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión Estándares de Desempeño y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Estándares de Desempeño	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estándares de Desempeño	Coeficiente de correlación	1.000	,504**
		Sig. (bilateral)		.005
	N		30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,504**	1.000
Sig. (bilateral)		.005		
N		30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.8 Correlación entre Apoyo y la Satisfacción Laboral

Se analizaron los datos mediante la aplicación del Rho de Spearman, con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 22, el cual determinó finalmente un coeficiente de correlación de 0.405, con una significancia de 0.026, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión apoyo y la satisfacción laboral.

Tabla 19

Correlación entre la dimensión Apoyo y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Apoyo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Apoyo	Coefficiente de correlación	1.000	,405*
		Sig. (bilateral)		.026
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,405*	1.000
		Sig. (bilateral)	.026	
		N	30	30

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.9 Correlación entre Conflicto y la Satisfacción Laboral

Al analizar las dos variables con el programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman, se determinó un coeficiente de correlación de 0.760, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para afirmar que existe una correlación positiva alta entre la dimensión conflicto y la satisfacción laboral.

Tabla 20

Correlación entre la dimensión Conflicto y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Conflicto	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Conflicto	Coeficiente de correlación	1.000	,760**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,760**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.10 Correlación entre Identidad y la Satisfacción Laboral

Se analizaron las dos variables con el programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman, determinando así un coeficiente de correlación de 0.078, con una significancia de 0.681, lo cual significa que se cuenta con evidencia de que existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral.

Tabla 21

Correlación entre la dimensión Identidad y Satisfacción Laboral

Correlaciones				
			Identidad	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	,078
		Sig. (bilateral)		,681
		N	30	30
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,078	1,000
		Sig. (bilateral)	,681	
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.11 Correlación entre Factores Intrínsecos y el Clima Organizacional

Con el programa estadístico SPSS versión 22, se analizaron los datos mediante la aplicación del Rho de Spearman, determinando un coeficiente de correlación de 0.713, lo que quiere decir que se cuenta con evidencia suficiente para asegurar la existencia de una correlación positiva alta entre los factores intrínsecos de la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Tabla 22

Correlación entre la dimensión Factores Intrínsecos y Clima Organizacional

Correlaciones				
			Factores Intrínsecos	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Factores Intrínsecos	Coeficiente de correlación	1.000	,713**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,713**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

4.2.12 Correlación entre Factores Extrínsecos y el Clima Organizacional

Con el uso del programa estadístico SPSS versión 22, mediante la aplicación del Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.554, lo cual significa que existe evidencia suficiente que demuestra una correlación positiva moderada entre los factores extrínsecos de la satisfacción laboral y el clima organizacional; esto con un nivel de significancia de 0.002.

Tabla 23

Correlación entre la dimensión Factores Extrínsecos y Clima Organizacional

Correlaciones				
			Factores Extrínsecos	Clima Organizacional
Rho de Spearman	Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	1.000	,554**
		Sig. (bilateral)		.002
		N	30	30
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	,554**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia de los datos obtenidos. SPSS versión 22.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.1 Limitaciones

Una de las limitaciones que se encontraron en la presente investigación fue la ausencia de un estudio previo mediante el cual se pueda contar con un punto de partida que nos permita tener noción o una idea cercada a la realidad de la empresa desde un punto de vista más objetivo y con la ayuda de información estadística, la cual nos muestre si en ese estudio dado en determinado tiempo, se identificó o no correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Otra de las limitaciones identificadas fue la falta de tiempo de los colaboradores para responder a las encuestas debido a que en los días de la aplicación, la empresa se encontraba en auditoría y los colaboradores estaban ocupados, teniendo muchos de ellos que quedarse fuera del horario de trabajo para colaborar con las encuestas, lo cual evidenció su gran interés en la investigación realizada.

El estudio arrojó que la dimensión del clima organizacional denominada “Identidad” tiene una correlación baja con la variable Satisfacción Laboral a pesar que dicha dimensión cuenta con gran aceptación por parte de los colaboradores; sin embargo, en el presente estudio, no se pudo demostrar que la dimensión mencionada es un factor determinante en la Satisfacción Laboral.

5.2 Interpretación Comparativa

Resulta importante analizar el clima organizacional, la satisfacción laboral y la correlación que pudiera existir entre ambas variables ya que al obtener esta información de los colaboradores se puede tener una visión de la organización y cómo los colaboradores se sienten en la misma para poder tomar acciones correctivas en caso de falencias y medidas que mantengan o permitan mejorar en caso de que el resultado sea positivo. Es así que se realizó el presente estudio en el cual como uno de los factores a mejorar sería la dimensión del clima organizacional denominada “recompensa”, que incluye factores como el reconocimiento de los jefes hacia sus subordinados y los incentivos, ya que el 60% de los colaboradores se mostró en desacuerdo y muy en desacuerdo con las afirmaciones presentadas, traduciéndose en un bajo nivel de clima organizacional en esta dimensión y

debido a que el coeficiente de correlación obtenido entre ambas variables corresponde a 0.458 (correlación positiva moderada) es importante tomar medidas correctivas que aseguren un mejor clima organizacional lo cual se convertirá en el incremento de la satisfacción laboral. Estos resultados, aunque necesitan una mejora, concuerdan con lo indicado en el artículo científico titulado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado”, de Arias W. y Arias G. (2014), publicado por la revista Ciencia y Trabajo, en Santiago de Chile, Chile, en la cual se demuestra que a través es un estudio estadístico, se logró demostrar que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, especialmente en dimensiones como flexibilidad y reconocimiento. Los autores concluyen en que la satisfacción laboral extrínseca está sujeta a cuestiones externas del sujeto como los elogios de los jefes, los premios recibidos, los bonos, el afecto de los compañeros de trabajo, etc. Este antecedente contribuye a demostrar que la satisfacción laboral es consecuencia de un buen clima organizacional, y que es necesario realizar mejoras en la dimensión “recompensa” para garantizar el incremento de la satisfacción laboral.

Al hacer un análisis inferencial de los resultados se obtuvo que al relacionar las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral se obtuvo que las dimensiones que presentaron un mayor coeficiente de correlación fueron las dimensiones riesgo, estándares de desempeño y conflicto, lo que nos permite observar que los colaboradores consideran satisfactorias las acciones de riesgo y organización manejadas por la empresa, así como el impulso que da la misma para conseguir los objetivos y el apoyo que reciben de sus superiores tanto para mejorar su productividad como al momento de solucionar conflictos. Es así que las dimensiones mencionadas contribuyen a un buen clima organizacional a lo cual los trabajadores dan gran importancia y su satisfacción laboral se ve incrementada, sin embargo, existen también puntos deficientes que se deben tener en cuenta. Estos resultados coinciden con lo indicado por Salvador (2012) en su artículo científico titulado Clima organizacional y satisfacción laboral, publicado por la revista médica del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), en Tlalnepantla de Baz, México, en el cual identificó alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y clima

organizacional. De acuerdo a la categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional. Además, el autor concluyó en que a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional. Este antecedente nos muestra que existe una correlación entre las variables de estudio, sin embargo, existen también factores a tener en cuenta, reforzando así los resultados obtenidos en la presente investigación.

Del análisis descriptivo se obtuvo la conclusión de que la dimensión del clima organizacional denominada “Estructura”, es la que tiene mayor aceptación por parte de los colaboradores ya que la mayoría de ellos (57%) de ellos estuvo de acuerdo y muy de acuerdo con las afirmaciones mostradas en la encuesta realizada, la cual contenía factores como estructura organizativa, claridad en la organización de tareas, políticas organizativas, métodos y procedimientos claramente establecidos lo cual hace que la satisfacción laboral se vea incrementada al estar los trabajadores conformes con estos puntos específicos. Estos resultados guardan relación con lo indicado en la tesis titulada “Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de Financiera Confianza, agencia de administración especial, Surco – Lima, 2014”, de Valverde (2015), presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú, en la cual se demostró que el clima organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral ya que al aplicar la herramienta de escala de Likert, se obtuvo en general una actitud medianamente favorable hacia el clima organizacional, especialmente en relación al liderazgo, políticas organizacionales, estructura organizacional y características de los miembros, por lo cual, los colaboradores se encuentran también medianamente satisfechos. El autor concluye en que las condiciones de trabajo es el punto que más contribuye a mejorar la satisfacción laboral. El antecedente contribuye así a confirmar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, planteada en la presente tesis.

En el análisis inferencial realizado se compararon los resultados obtenidos en la medición generalizada de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, aplicando el Rho

de Spearman, con lo cual se obtuvo finalmente un coeficiente de correlación de 0.713 que nos indica que existe una correlación positiva alta. Asimismo, al analizar la dimensión del clima organizacional denominada “estructura” con la satisfacción laboral, el coeficiente de correlación que se obtuvo fue de 0.363, lo cual nos indica una correlación positiva baja. Ambos resultados son similares a los mostrados en la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.” De (Aquino, 2015), quien sostiene que la muestra sometida al coeficiente de Spearman evidencia una correlación de 0,652, lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. Además, siendo un objetivo determinar la relación entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción, luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,380, lo que significa que existe relación positiva baja entre la dimensión estructura del clima organizacional con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial. Este antecedente contribuye a la investigación reforzando los resultados obtenidos por estadística inferencial ya que haciendo uso de la técnica de coeficiente de correlación de Spearman se consiguió demostrar la existencia de correlación entre las variables estudiadas.

En la tesis titulada Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014, de Carruitero y Riccer (2014), presentada a la Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, se obtuvo mediante la aplicación de cuestionarios, porcentajes de niveles altos y medios en cuanto a clima organizacional y satisfacción laboral, por lo tanto, los autores concluyeron en que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad. Este antecedente refuerza la hipótesis demostrada en el presente estudio sobre la existencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; sin embargo, se identificaron también algunas limitaciones y puntos inciertos como la determinación de una correlación baja por ejemplo en el caso de la correlación existente

entre la dimensión del clima organizacional denominada “identidad” con la satisfacción laboral en la cual el coeficiente de correlación fue de 0.078 con una significancia de 0.681, aun cuando en la encuesta realizada de dicha dimensión el 51% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con las afirmaciones presentadas, lo cual nos lleva a concluir en que a pesar de que esta dimensión es percibida como buena, no tiene mucha influencia en la satisfacción laboral.

El resultado del presente estudio arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0.713 con una significancia de 0.000 entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Molino la Perla SAC de la ciudad de Trujillo, lo cual indica una correlación positiva alta y quiere decir que si una de las dos variables de modifica, la otra se vería alterada también ya que están mutuamente relacionadas, conclusión que se refuerza con lo mostrado en la tesis titulada “El Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Caja Trujillo Sede Huamachuco – 2016”, de Polo Vásquez (2017), presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú, en la cual se concluyó en un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.652, lo cual justificó la existencia de suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sustenta la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la Caja Trujillo sede Huamachuco al año 2016.

5.3 Implicancias

Una de las principales implicancias del presente estudio es el hecho de que al existir una correlación alta entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, la empresa debe tener gran cuidado al momento de intentar manipular los factores de cualquiera de las dos variables estudiadas ya que al disminuir el nivel de Clima Organizacional, la Satisfacción Laboral se verá seriamente afectada.

La dimensión del Clima Organizacional denominada “Conflicto”, es una de las que mayor correlación guarda con la Satisfacción Laboral y contiene factores como el manejo de los conflictos, la toma de decisiones y el respeto a las opiniones de los colaboradores, lo cual implica que se ponga mayor atención a dichos factores ya que el no hacerlo podría

terminar impactando negativamente sobre la percepción que los colaboradores tienen sobre la Satisfacción Laboral.

Al ser los “Factores Intrínsecos” la dimensión de la Satisfacción Laboral que más correlación tiene con el Clima Organizacional, es importante que la empresa mejore factores como las responsabilidades asignadas y la posibilidad de utilizar sus capacidades lo cual implica que la empresa debe desarrollar políticas que mejoren la Satisfacción Laboral.

5.4 Conclusiones

Los resultados finales del estudio realizado nos muestran que de las nueve dimensiones planteadas para el clima organizacional, la que se encuentra mejor valorada por los colaboradores de la empresa Molino la Perla SAC, es la dimensión “Estructura”, en la que el 57% de los colaboradores indicaron que están de acuerdo y muy de acuerdo con los factores aquí presentados, lo cual nos permite concluir en que una de las mayores fortalezas de la organización es su estructura organizativa, la definición de tareas, reglas y procedimientos, los mismos que son claramente comprendidos y aceptados por los colaboradores, sin embargo, no guardan una relación significativa con la satisfacción laboral, ya que al ser analizadas ambas variables se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearson de 0.363 con una significancia de 0.049.

Los colaboradores otorgaron al clima organizacional una calificación del 39% entre los que se encuentran de acuerdo y muy de acuerdo con las afirmaciones presentadas en la encuesta, lo cual se traduce en que su percepción del clima organizacional es buena, a comparación de un 37% que calificó el clima organizacional como regular y un 24% que lo calificó como malo. Esto nos permite concluir en que, si bien no existe una amplia diferencia entre los tres niveles (bueno, regular, malo), se puede decir que el 76% de los colaboradores de la empresa Molino la Perla SAC consideran al clima organizacional en un rango de regular a bueno, lo cual quiere decir de la empresa no está mal pero aun así tiene puntos importantes por mejorar.

En cuanto a la satisfacción laboral, el 29% de los colaboradores indicaron que se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, lo cual se traduce en la calificación a la satisfacción laboral de bueno. Asimismo, el 52% respondió que se encuentran

moderadamente insatisfechos, ni insatisfechos ni satisfechos y moderadamente satisfechos, siento estos tres niveles unificados con la calificación de regular. Por otro lado, el 19% de los colaboradores indicaron que se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos, siendo esta una calificación negativa (bajo nivel).

Se concluye finalmente en que las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Molino la Perla SAC se encuentran muy relacionadas una con la otra debido a que se determinó finalmente un coeficiente de correlación Spearman de 0.713 lo cual nos indica que existe suficiente información estadística para asegurar la existencia de un alto nivel de correlación entre ambas variables.

De esta manera se concluye la investigación confirmando y aceptando la hipótesis de la existencia de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y sus dimensiones, habiendo alcanzado con éxito los objetivos propuestos para el presente estudio.

REFERENCIAS

- Aguado, R. (1998). *La Satisfacción Laboral*. México D. F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Aquino, N. Q. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas*. Andahuaylas.
- Berbel Giménez, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Univ Pontifica Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. España: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Dolly Tejada, B. (2007). *Administración de servicios de alimentación. Calidad, nutrición, productividad y beneficios*. Medellín - Colombia: Universidad de Antioquia.
- Feris Levy, T., & Castro Suárez, M. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. Chía - Colombia: Universidad de La Sabana.
- Fernández Fernández, S., Cordero Sánchez, J. M., Córdoba, A., Cordero, J. M., & Córdoba Largo, A. (2002). *Estadística descriptiva*. Madrid: ESIC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación (5ta Edición ed.)*. México: MC Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to Work*. Estados Unidos: Wiley.
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2007). *Paradigmas Y Metodos de Investigacion en Tiempos de Cambios*. Venezuela: CEC S.A.
- Juan Albalate, J. (2011). *Sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Barcelona: Universitat Barcelona.

- Juez Martel, P., & Díez Vegas, F. J. (1996). Probabilidad y estadística matemática: aplicaciones en la práctica clínica y en la gestión sanitaria. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Livio, G. (2006). Encuestas: Elementos para su diseño y análisis. Córdoba: Encuentro.
- López Camps, J. (2005). Planificar la formación con calidad. Madrid: WK Educación.
- María Eumelia, G. M. (2003). Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa. Medellín: Universidad Eafit.
- Robbins, S. P. (1998). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Stephen P., R., & Timothy A., J. (2009). Comportamiento Organizacional (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramírez, R. D. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación : investigación cualitativa/investigación cuantitativa. Medellín - Colombia: Universidad Eafit.
- Uribe, F. G. (2003). Diccionario de metodología de la investigación científica. México: Limusa.

ANEXOS

ANEXO N.º 1. Cuestionario para medir el Clima Organizacional

Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la empresa, marcando con una X en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa.

	Preguntas	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
1	En esta organización las tareas están claramente definidas					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización					
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas					
7	Las reglas, detalles administrativos y trámites no impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí existe una buena organización y planificación, por lo cual, la productividad no se ve afectada					
9	En esta organización se tiene claro a quien reportar					
10	Nuestra jefatura muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan					
11	En esta organización existe confianza en juicios individuales y se apoya el trabajo de los colaboradores					
12	Nuestra jefatura le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos					
13	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas					
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre se le da la oportunidad de corregirlo y se le apoya					
17	En esta organización los individuos asumen responsabilidades					
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda					

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
	Preguntas					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En esta organización no se da importancia a la crítica destructiva					
22	En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
23	Cuando cometo un error me apoyan y no me sancionan					
24	La filosofía de nuestra jefatura es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas con mayor cautela					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con mucha precaución para lograr la máxima efectividad					
28	Aquí la jefatura se arriesga por una buena idea					
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es bastante fácil llegar a conocer a las personas en esta organización					
32	Las personas en esta organización tienden a ser amables y colaboradores					
33	Las relaciones Jefatura – Trabajador tienden a ser agradables					
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto					
35	La Jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal					
37	La Jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	Aquí es tan importante llevarse bien con los demás como tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño					
40	Si me equivoco, mis superiores me apoyan para superarlo					

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
	Preguntas					
41	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización					
42	Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra					
43	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de nuestra jefatura enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc)					
45	En esta organización causa buena impresión si uno brinda sus opiniones de manera respetuosa y amigable					
46	La actitud de nuestra jefatura es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
47	La Jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
49	Es importante en la organización tomar decisiones de la manera más acertada posible					
50	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización					
51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
52	Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía					
53	Aquí se trabaja en equipo por el bien de la organización					

ANEXO N.º 2. Cuestionario para medir la Satisfacción Laboral

Cuestionario de Satisfacción Laboral (Escala General de Satisfacción)

Preguntas		Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Moderadamente Insatisfecho	Ni Satisfecho Ni Insatisfecho	Moderadamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
1	Condiciones físicas de su trabajo							
2	Libertad para elegir su propio método de trabajo							
3	Sus compañeros de trabajo							
4	Reconocimiento que obtiene por el trabajo bien hecho							
5	Su superior inmediato							
6	Responsabilidad que se le ha asignado							
7	Su salario							
8	La posibilidad de utilizar sus capacidades							
9	Relaciones entre dirección y trabajadores en la empresa							
10	Sus posibilidades de ser promovido							
11	El modo en que la empresa es gestionada							
12	La atención que se presta a las sugerencias que hace							
13	Su horario de trabajo							
14	La variedad de tareas que realiza en su trabajo							
15	Su estabilidad en el empleo							

ANEXO N.º 3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima Organizacional	El Clima Laboral es un fenómeno que interviene entre los factores de los sistemas de una organización y las tendencias motivacionales de la misma, lo cual es traducido y reflejado en el comportamiento de los trabajadores y que tienen consecuencias directas sobre la organización, reflejándose en la productividad, satisfacción laboral, rotación de personal, entre otros. (R.J. Tubán).	Estructura	Reglas, procedimientos y jerarquías existentes en la organización.	1 - 10
		Responsabilidad	Nivel de autonomía con la que los colaboradores realizan sus labores.	11 - 17
		Recompensa	Percepción de cómo el esfuerzo realizado es recompensado.	18 - 23
		Riesgo	Riesgos que asumen los colaboradores diariamente.	24 - 28
		Calidez	Nivel de respeto, colaboración y trato agradable en la organización.	29 - 33
		Estándares de Desempeño	Percepción hacia los estándares de productividad y rendimiento establecidos en la organización.	34 - 39
		Apoyo	Colaboración existente entre todos los miembros del equipo.	40 - 44
		Conflicto	Percepción sobre la forma en que la organización maneja los conflictos.	45 - 49
		Identidad	Qué tan identificados e involucrados se sienten los colaboradores con la organización.	50 - 53
Satisfacción Laboral	La satisfacción en el trabajo es el sentimiento positivo que siente un trabajador después de evaluar las características de las labores que desempeña. Una persona satisfecha en el trabajo se encontrará con toda la comodidad en ente, mientras que, si no lo está, los sentimientos negativos lo embargarán. (Stephen P. & Timothy A., 2009).	Factores Intrínsecos	Reconocimiento recibido de la organización por el trabajo realizado, el crecimiento personal y profesional.	2,4,6, 8,10,12, 14
		Factores Extrínsecos	Salario, beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión, condiciones físicas y ambientales de trabajo.	1,3,5,7, 9,11,13, 15