

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L., TRUJILLO-2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Pol Alexis Rodriguez Vilchez
Víctor Manuel Miranda Gonzalez

Asesor:

Mg. Jorge Ancajima Condore

Trujillo - Perú

2020



DEDICATORIA

Con mucho amor y gratitud a mis queridos
Padres: **Antonio y Victoria**, por ser
mi razón de seguir adelante, por su amor y
apoyo incondicional, ejemplo de sacrificio y
esfuerzo que hacen posible alcanzar mi
formación profesional y personal.

A mi amada: **Nelly**
Que con su amor, comprensión, compañía y
cada palabra de aliento hizo de
este sueño una realidad.

A mis hijas, mi mayor tesoro:
Gabriela y Andrea, que con inocencia y
ternura hacen de mi vida un mundo
nuevo por conocer.

Con mucho amor les dedico mi trabajo de investigación a:

A mis padres: **Víctor y Carmen**

Por su amor, paciencia, confianza y apoyo
Incondicional.

A mi amada: **Patricia**

Por su amor, por su valioso apoyo y comprensión.
por ser mi soporte y ayudarme a cumplir mis metas.

A mis amadas hijas: **Camila y Alessia**

Por ser la fuerza que me impulsa día
con día a salir adelante, por ser lo mejor
que me ha pasado en la vida.

Víctor

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por ser nuestro mejor amigo... Por darnos las fuerzas y voluntad para seguir y concluir nuestra Carrera Profesional, por acompañarnos siempre y guiar nuestros pasos en todo momento, por darnos todo lo que tenemos y sobre todo, por nunca dejarnos solos.

A la Universidad Privada del Norte:

En especial a la gran plana docente de la Escuela de Administración que compartieron sus experiencias, conocimientos y que contribuyeron a nuestra formación académico profesional.

A nuestro asesor:

Mg. Jorge Ancajima Condore por su predisposición permanente e incondicional para aclarar nuestras dudas, por ser un guía importante para la realización del presente trabajo.

Los Autores

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	27
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS.....	48
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categorías de clima organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018	31
Tabla 2: Categorías de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	33
Tabla 3: Categorías de satisfacción laboral y sus dimensiones de los de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	34
Tabla 4: Categorías de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	37
Tabla 5: Influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018	38
Tabla 6: Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018	39
Tabla 7: Datos cruzados de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	40
Tabla 8: Influencia de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	40
Tabla 9: Datos cruzada de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018	41
Tabla 10: Influencia de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	41
Tabla 11: Datos cruzados de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	42
Tabla 12: Influencia de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	42
Tabla 13: Datos cruzados de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	43
Tabla 14: Influencia de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	43
Tabla 15: Datos cruzados de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018..	44
Tabla 16: Influencia de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018.	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño correlacional	27
Figura 2: Categorías de clima organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.....	32
Figura 3: Categorías de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.	33
Figura 4: Categorías de satisfacción laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.....	35
Figura 5: Categorías de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020	37

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020. Tiene como propósito analizar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral. La investigación es de tipo no experimental, de diseño correlacional transversal. Se trabajó con dos cuestionarios validados por Sonia Palma Carrillo tanto para la variable Clima organizacional como para satisfacción laboral. La población muestral estuvo conformada por las 19 personas que laboran en la empresa Tortas Anvic E.I.R.L. Se llegó a la conclusión que la en su mayoría (47.4%) los colaboradores de la empresa Anvic consideran desfavorable el clima organizacional. A manera general los colaboradores de la empresa tortas Anvic se sienten muy insatisfechos en su labor. Existe influencia de la variable clima organizacional sobre la variable satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día toda empresa busca ser más competitiva para poder alcanzar los estándares de este mundo globalizado, para ello se ven en la necesidad de crear estrategias que les permitan obtener una ventaja sobre sus competidores, esto abarca a las empresas que ofrecen productos como servicios. (Castro, 2009)

Dicha competencia llevó a poner más atención en un bien intangible y se podría decir que el más valioso como son sus colaboradores, por ello es de vital importancia ofrecerles un grato clima organizacional, pues de ellos dependerá la satisfacción laboral que estos perciban, dando como resultado el cumplimiento de las actividades asignadas con eficiencia y eficacia y esto conllevará al cumplimiento de metas de la organización. (Puerto, 2010)

Como se sabe, las instituciones en general cuentan con recursos para poder cumplir sus objetivos, dentro de estos recursos podemos encontrar los recursos físicos y humanos; los primeros permitirán crear las condiciones adecuadas para que el recurso humano pueda cumplir su labor, y todo en su conjunto son los que determina el clima organizacional de una institución, este clima es un factor preponderante que influirá en el sentimiento de las personas, y como consecuencia de ello será posible lograr la motivación y compromiso de los trabajadores; es decir se logrará alcanzar un nivel de satisfacción laboral en el trabajador. (Domínguez, 2008)

Por ello se menciona que el clima organizacional y la satisfacción laboral, son variables que toman en cuenta el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que en consecuencia afectan su desempeño laboral (Sotomayor, 2013)

Si una empresa valora su clima organizacional y hace que ésta se fortalezca o mejore, puede lograr grandes beneficios, ya que los trabajadores expondrán ideas innovadoras, soluciones creativas a problemas que se presenten y ayudarán a sus colegas; lo cual fomenta la unidad y un buen trabajo de equipo, el crecimiento y el desarrollo de la propia institución.

Las empresas deben ser monitoreadas frecuentemente para conocer las fallas y dificultades que permitan mejorar su funcionamiento. El caso de la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L., no es ajeno a los conflictos, quejas y reclamos de sus colaboradores. En tal razón la presente investigación busca identificar cuáles son los principales factores que inciden desfavorablemente en el clima organizacional y por lo tanto en la satisfacción laboral de sus trabajadores de manera no eficiente.

El conocimiento del clima organizacional permitirá a la empresa Tortas ANVIC E.I.R.L contar con indicadores que permitan optimizar su gestión y diseñar estrategias de mejora que conduzcan a un mejor desempeño laboral, asimismo el estudio también es importante pues valida la propuesta de Valenzuela (2005), en relación a las dimensiones de Clima Organizacional, además de demostrar la relación entre dicha variable y la satisfacción laboral, con lo que otras empresas pueden tomar como referencia nuestros resultados y a partir de ello realizar diagnósticos y aplicar alternativas de solución.

La empresa en estudio se encarga de la producción y venta al por menor y mayor de tortas y bocaditos, para ello cuenta con dos ambientes de trabajo: el local de producción y el local de venta. Dentro del local de producción se divide en diferentes áreas, así se tiene caja, producción, decoración merengue, decoración chantillí, selva negra, torta helada, almacén y contabilidad, en este local también se realizan ventas al por mayor

y menor de los productos. En el local de venta se encuentran el personal que cobertura los puestos de cajera y vendedoras.

En la empresa se planteó como meta a mediano plazo ser líder en la distribución de tortas nivel regional, pero parte fundamental para lograr este objetivo es valorar el componente más importante en este proceso, que es el humano, por ello la necesidad de estudiar el tipo de clima organizacional que ellos perciben y ver su relación con su satisfacción laboral.

Diversas son las investigaciones que han abordado el tema con las variables en estudio desde diferentes enfoques, perspectivas y áreas, así pues, tenemos en estudios internacionales a:

Cortés (2009), en su investigación denominada “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”. Xalapa, Veracruz”. Realizada en México, de método cuantitativo, diseño descriptivo que utilizó cuatro dimensiones de clima organizacional tales como liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. En esta investigación se partió del modelo EFQM. España 2003, cuya muestra fue el total de trabajadores del hospital en mención. Concluye de manera general que el clima organizacional dentro del Hospital es no satisfactorio para lo cual recomienda que los hospitales deben adaptarse y adecuarse a las nuevas exigencias para mantener su vigencia; una de estas necesidades consiste en las evaluaciones tanto internas como externas, por lo que es fundamental la autoevaluación, ya que ello permitirá una retroalimentación de los procesos y procedimientos orientados al logro de sus objetivos.

Berra y García (2003), realizó una investigación titulada “Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencia Guadalupe” de México. La presente investigación va de Explorativa a Descriptiva, se utilizó el diseño cuasi experimental- transversal, se obtuvo una muestra de 65 clientes que corresponden al 4% de la población actual de la cartera de clientes. El número de la población que se consideró fue de 1610 clientes. Se utilizaron como instrumentos, censo, entrevistas con preguntas abiertas y la observación para obtener información en el ambiente de objeto de estudio. La investigación concluye que los empleados son conscientes adecuadamente las metas y objetivos de la empresa, pero tienen claro quien tiene autoridad sobre su trabajo y cuáles son las actividades que deben realizar. Sin embargo, la opinión de alguno de ellos se divide respecto a quien los lidera. Así también los empleados, consideran que no es tan bueno el ambiente que hay entre sus compañeros de trabajo y sienten que no es el mejor trato el que se les da.

Dentro de las investigaciones nacionales podemos destacar a:

Daniel (2010), en su tesis denominada “El clima laboral y su efecto en la calidad de Atención al estudiante en el SENATI Chimbote”. Realizada en Chimbote, con el método cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, con una muestra seleccionada de 10 alumnos y 19 trabajadores del SENATI, utilizando instrumento utilizado es una encuesta de elaboración propia. Concluye que existe una correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. En conclusión, general si la persona encargada de direccionar la institución se preocupara por mantener contento al personal, éstos mostrarían su satisfacción dentro de la empresa, de tal forma que realizarían un mejor trabajo y a la vez se vería reflejado en la satisfacción de los

estudiantes; ya que son ellos quienes son la pieza importante en la empresa. Puesto que si se quiere lograr una excelente atención al cliente se logrará únicamente después de haberla logrado internamente.

Pelaes (2010), en su investigación denominada "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos ". Realizada en Lima, de tipo descriptivo – explicativo se realizó en un total de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú a los que se les aplicó la Escala de Clima Organizacional y sus respectivos 200 clientes a los que se les aplicó un Cuestionario de Satisfacción del Cliente. El autor comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú con un coeficiente de 0.64; también que existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Estilo de Dirección) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú con un coeficiente de 0.81. Además, existe relación directa entre el clima organizacional (Área de Sentido de Pertenencia) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú con un coeficiente de 0.62. Finalmente, que no existe correlación entre el clima organizacional (Área de Distribución de Recursos) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú, pues el coeficiente fue de 0.07.

Valverde (2001), realizó la tesis titulada "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología-2001-Universidad Nacional Mayor de San Marcos". Realizada en Lima, la metodología se basa en el uso de herramientas de las ciencias de Psicología y Estadísticas, instrumentos cualitativos y cuantitativos, entrevistas individuales, un taller de dos días con el Director del Instituto, jefes departamentales y de oficinas. El diseño es no experimental de tipo

descriptivo – explicativo. La muestra fue de 137 trabajadores y 300 pacientes. La investigación concluye que existe resistencia al cambio por el estilo de liderazgo, la organización no permite desarrollo pleno de la cultura. El estudio indica que la Cultura Organizacional es desigual por la falta de un compromiso verdadero de los trabajadores con su organización, no obstante, esta situación se originó porque los niveles jerárquicos más altos no han considerado la difusión de la misma, la identificación y reconocimiento de los valores básicos y el reconocimiento - cercanía con los personajes que constituyen la historia de que no sea un asunto prioritario.

En las investigaciones nacionales podemos citar a:

Saldaña (2010), en su tesis denominada "Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la escuela académico profesional de ingeniería industrial de la UCV de Trujillo 2010". Realizada en Trujillo, con el diseño descriptivo correlacional, una muestra de 30 docentes, con el objetivo de establecer la relación entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral. Entre sus conclusiones establece que el clima organizacional se relaciona positivamente con la satisfacción laboral en los docentes de la escuela académico profesional de ingeniería industrial de la UCV de Trujillo a un nivel de significancia del 5%.

Tentalean (2002), realizó la tesis titulada "Relación entre el clima organizacional de la Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" de Trujillo con el nivel de autoestima de los estudiantes del segundo grado de secundaria en el año 2002". Utilizo, el diseño Correlacional causa efecto. La muestra estuvo conformada por el 25% del total de la población, siendo esta representativa y usando el muestreo aleatorio simple,

el instrumento utilizado fue fichas de investigación, protocolo de autoestima original (S. Cooper Smith), Test perfil de un colegio para determinar el clima organizacional en la percepción del profesorado, de los padres de familia, de los estudiantes. La investigación concluye que: Existe correlación muy significativa entre el nivel de autoestima de los estudiantes del segundo grado de secundaria de la Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" y el nivel de percepción total del clima organizacional, manifestado por docentes, padres de familia y estudiantes.

La presente investigación tiene justificación teórica puesto que hace uso de teorías concernientes a las variables: clima organizacional y satisfacción del cliente, así mismo de procedimientos para realizar las mediciones de las mismas, que permitirá obtener un diagnóstico de la situación laboral dentro de la empresa. La importancia radica en que se obtiene un diagnóstico real y actualizado de la situación por la que atraviesan el capital humano de la empresa, sobre lo que estaría influyendo en el desempeño de su trabajo y por ende en el logro de los objetivos y metas institucionales. El aporte social que brinda la investigación es que a través de los resultados se podrá optar por medidas preventivas y/ o correctivas para mejorar el ambiente laboral.

Se ha considerado dentro de la literatura describir las siguientes variables:

➤ **Clima Organizacional**

Definición

Según Chiavenato (2000, p.86) "El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente

ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”.

Drassler (2003), considera que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. Rodríguez (2008) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Brunet (1999) citado por Pérez (2005), define el clima organizacional como el conjunto de percepciones globales de los individuos sobre su medio organizacional. El individuo al formar su percepción del ambiente interno, actúa como un procesador de la información que usa, en relación con los eventos reales y características de la organización además de sus propiedades como receptor.

Por todo lo expuesto anteriormente por los diferentes autores se puede afirmar que el clima organizacional es el ambiente que los colaboradores perciben dentro de una organización, abarca desde un factor tangible como el ambiente físico hasta lo intangible como actitudes y trato entre compañeros.

Características del Clima Organizacional

Goncalvez (2000) menciona que a fin de comprender mejor el concepto de Clima Organizacional es necesario resaltar las siguientes características:

- El Clima se refiere a las características del medio ambiente de la Organización en que se desempeñan los miembros de ésta, estas características pueden ser externas o internas.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los miembros que se desempeñan en ese medio ambiente, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El Clima Organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. Por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima Organizacional, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.
- El Clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.
- El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una organización, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de

conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización. Esta cultura es en buena parte determinada por los miembros que componen la organización, aquí el Clima Organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones que antes dijimos que los miembros tenían respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

- Las percepciones y respuestas que abarcan el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.). Otros son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.).
- Según el autor divide las características del clima organizacional en externas e internas, así mismo indica que intervienen las actitudes de sus integrantes por lo que la estabilidad o inestabilidad puede ser de periodo temporal, pero cuando dicha estabilidad es permanente es donde marca una diferencia entre ella y su competencia, pues todos forman parte de un sistema

Objetivos del Clima Organizacional

Según Rodríguez (2008), el análisis del clima organizacional tiene como objetivo descubrir un conjunto de atributos que son producto de la estructura

de la organización, los procesos institucionales y la conducta de los colaboradores cuyo impacto es significativo en el desempeño de la gestión y sus resultados de toda organización.

El clima, junto con las estructuras y características o dimensiones organizacionales y los individuos que la componen, forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

Para Rodríguez el objetivo del clima organizacional radica en estudiar a profundidad los componentes que intervienen en la estructura, procesos y conducta de los colaboradores, ya que son parte de un sistema relacionado entre sí.

Dimensiones del clima organizacional:

Para Palma, S. (2004) el clima organizacional se divide en las siguientes dimensiones:

- Realización Personal (Autorrealización): Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro
- Involucramiento Personal: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- Supervisión: Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.

- Comunicación: Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma
- Condiciones Laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales.

Factores que afectan el Clima Organizacional

Según Guillen (2003), los factores que afectan el clima organizacional son:

- Factores Jerárquicos: son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir.
- Factores Estructurales: una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización.

- Factores Estratégicos: cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización.

Como se detalla, el clima organizacional está conformado por factores que permiten alcanzar una percepción positiva o negativa de ésta. Cabe recordar que toda organización siempre mantendrá un tipo de personalidad distinta a otra, conllevando a los trabajadores percibir su entorno laboral según la jerarquía, la estructura y la estrategia blindada en la organización.

➤ **Satisfacción laboral**

Definición:

Blum y Naylor (1988), definen a la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado.

En este mismo año, Stephen Robbins, afirma que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo quien está muy satisfecho con su puesto cuando tiene actitudes positivas hacia este, y quien está insatisfecho muestra en cambio actitudes negativas.

Para Fernández (2007), considera a la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores,

reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

Davis y Newstrom (2003) dicen que, para definir la satisfacción laboral, deberán tomar en cuenta el concepto de las emociones, puesto que para ellos los empleados desarrollan su trabajo de acuerdo a la "motivación" recibida en el entorno laboral.

Landy y Conte (2005) indican que satisfacción laboral es una actitud positiva, estado emocional de la persona que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral. Por otro lado para Herzberg, citado por Landy y Conte (2005), afirma que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

Robbins y Coulter (2005) mencionan que la satisfacción laboral es una actitud general más que un comportamiento, que el individuo vivencia con respecto a su trabajo.

Sonia Palma (2004) es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; "un trabajador feliz es un trabajador productivo".

Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Dimensiones de la satisfacción laboral:

Para Palma, S. (2004) la satisfacción laboral se divide en los siguientes factores:

- Condiciones físicas y/o materiales: Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Beneficios Laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI. Desarrollo de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora.

- Factor VII. Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Tipos de Satisfacción Laboral

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de Landy y Conte (2005), quienes nos describen diferentes cuatro tipos, citados a continuación:

- Satisfacción Laboral Progresiva: se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- Satisfacción Laboral Estable: se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- Satisfacción Laboral Conformista: es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
- Seudo - Satisfacción: se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020?.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

1.3.2. Objetivos específicos

- Analizar la influencia de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- Analizar la influencia de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- Analizar la influencia de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- Analizar la influencia de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

- Analizar la influencia de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

1.4.2. Hipótesis específicas

- La dimensión realización personal influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- La dimensión involucramiento laboral influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- La dimensión supervisión influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- La dimensión comunicación influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.
- La dimensión condiciones laborales influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

El estudio es no experimental, ya que no existió manipulación activa de alguna variable y en los que sólo se observa los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, R. 2010).

Diseño

Se trata de un diseño correlacional transversal, que consiste en recolectar datos en un sólo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado, no se manipulan intencionalmente una o más variables para ver su efecto sobre otras variables (Hernández, R. 2010).

El esquema del diseño utilizado es el siguiente:

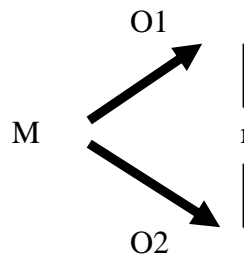


Figura 1: Diseño correlacional

Donde:

M: Colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

O1: Clima Organizacional

O2: Satisfacción Laboral

r : Relación

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Población:

La población está conformada por 19 personas que laboran en la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Muestra

Por ser una población de tamaño manejable para la muestra se trabajará con el total de personal, dándose así el fenómeno llamado población muestral.

Unidad de estudio

Cada colaborador de la empresa

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnica

La técnica utilizada en el presente estudio de investigación es la encuesta.

Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán los cuestionarios elaborados por la Lic. Sonia Palma Carrillo debidamente validados y confiables para la recolección de datos de las variables en estudio: Clima Organizacional CL – SPC que consta de cinco factores: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, con un total de 50 ítems; y Satisfacción Laboral SL – SPC con siete factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad, con un total de 36 ítems.

Validación de Instrumentos

La validación de los instrumentos, estuvo a cargo de 3 expertos: El Mg. Julio Augusto Valdivia Ríos, el Mg. Jorge Ancajima y la Mg. Carolina Miranda Jara, quienes dieron conformidad a las premisas de los cuestionarios.

2.4. Procedimiento

Los métodos que se utilizó para nuestro análisis de datos son los siguientes:

- a) Estadística descriptiva: Para este tipo de estadística se usó el programa Microsoft Excel, que nos va a permitir
 - Crear la matriz de base de datos sobre el clima organizacional y satisfacción laboral
 - Construir las tablas de distribución de frecuencias
 - Y elaborar las figuras estadísticas.

- b) Estadística correlacional: Para las correlaciones se hizo uso del Software estadístico SPSS V.25.
 - Prueba Chi cuadrado.

$$x^2 = \sum_{i=1}^I \sum_{j=1}^J \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Donde:

I: Representa el número de filas.

J: Representa el número de columnas.

k: Número de categorías o clases

i: Representa la posición de la fila

j: Representa la posición de la Columna

Eij: Representa la frecuencia esperada para la celda situada en la fila
i columna j.

Oij: Representa la frecuencia efectiva observada para esa celda.

Prueba de hipótesis de la Chi cuadrado

H_0 : Las variables son independiente

H_1 : Las variables no son independientes

Regla de decisión:

Si el p valor > 0.05 \longrightarrow se acepta H_0 : no existe correlación

Si el p valor < 0.05 \longrightarrow se rechaza H_0 : existe correlación

2.5. Aspectos éticos

Se solicitó el permiso correspondiente al gerente de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L para tener acceso a la información para el estudio, así mismo, se le solicitó permiso para aplicar los cuestionarios a los clientes luego del servicio realizado.

Se les explicó a los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L de la importancia en la veracidad de sus respuestas

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Como parte del interés de nuestra investigación analizaremos las variables: clima organizacional y satisfacción laboral, así como sus dimensiones según el nivel que presentan mediante estadística descriptiva.

CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 1:

Categorías de clima organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

CATEGORÍAS	DIMENSIONES										TOTAL	
	Realización personal		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales		N	%
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Muy desfavorable	2	10.5%	1	5.3%	2	10.5%	1	5.3%	2	10.5%	1	5.3%
Desfavorable	9	47.4%	4	21.1%	5	26.3%	8	42.1%	6	31.6%	9	47.4%
Medio	3	15.8%	6	31.6%	6	31.6%	7	36.8%	9	47.4%	4	21.1%
Favorable	5	26.3%	7	36.8%	6	31.6%	2	10.5%	2	10.5%	5	26.3%
Muy favorable	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	19	100.0%	19	100.0%	19	1	19	100.0%	19	100.0%	19	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

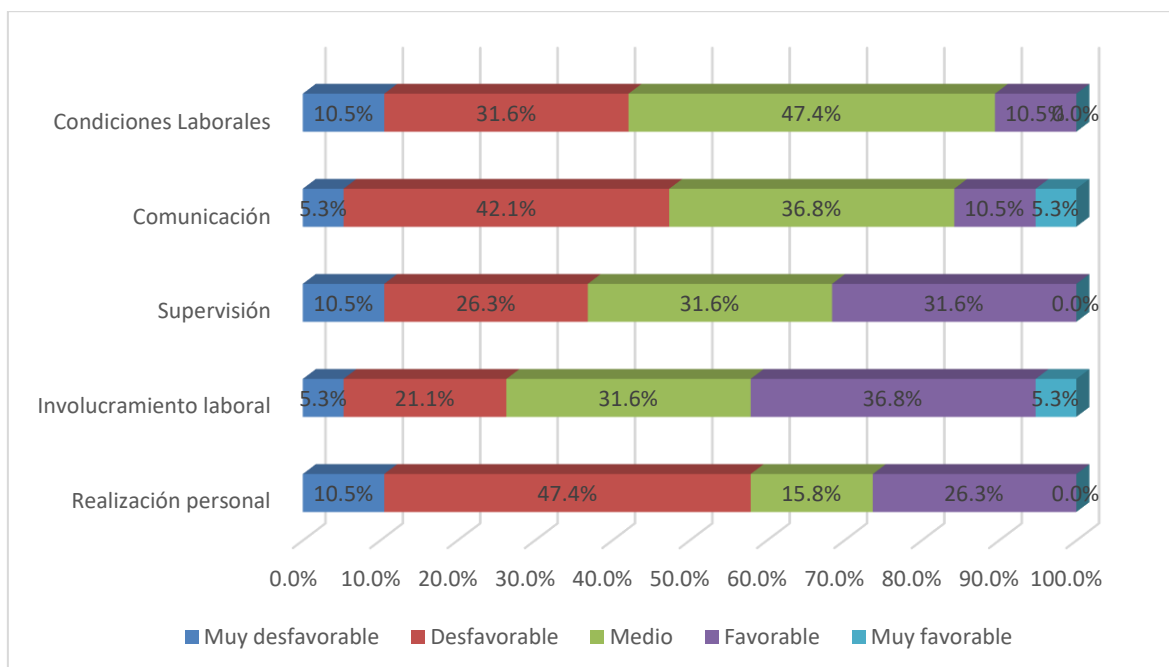


Figura 2: Categorías de clima organizacional y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Descripción:

De acuerdo a la tabla 1 y figura 1 nos indica que los mayores porcentajes de las categorías de las dimensiones de la variable clima organizacional son:

Tanto en condiciones laborales, comunicación y realización personal (31.6%, 42.1% y 47.7% respectivamente) predomina la categoría desfavorable.

En la dimensión supervisión tienen el mismo porcentaje (31.6%) las categorías medio y favorable.

En la dimensión involucramiento laboral el 36.8% lo percibe como favorable.

Tabla 2:

Categorías de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

CATEGORÍAS	TOTAL	
	N	%
Muy desfavorable	1	5.3%
Desfavorable	9	47.4%
Medio	4	21.1%
Favorable	5	26.3%
Muy favorable	0	0.0%
TOTAL	19	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

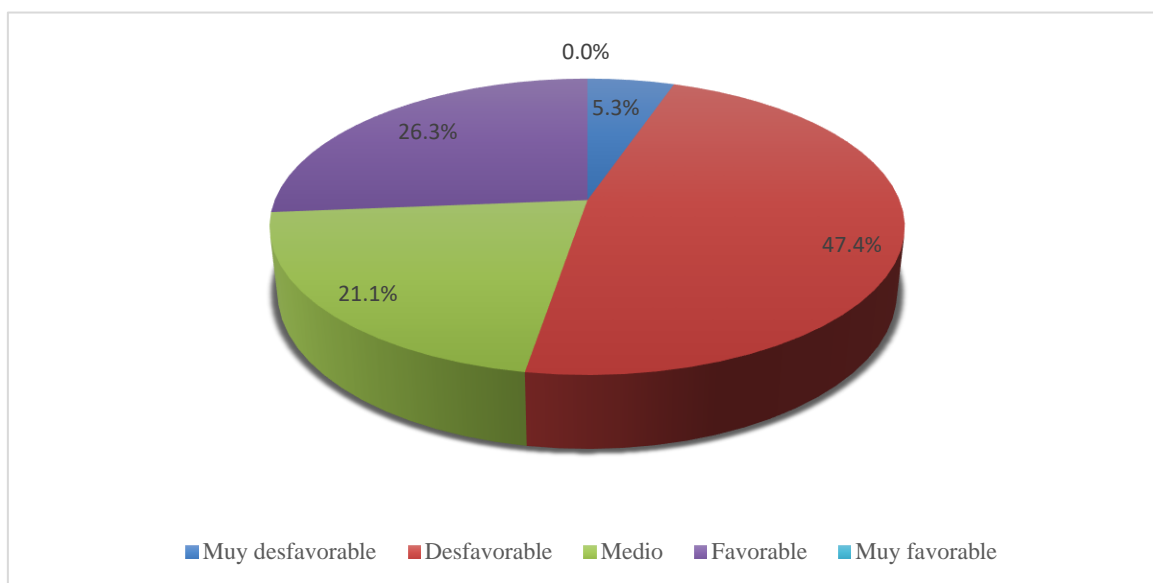


Figura 3: Categorías de clima organizacional de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Descripción:

De acuerdo a la tabla 2 y figura 2 nos indica que la mayoría de los colaboradores (47.4%) de la empresa Tortas Anvic califica como desfavorable el clima organizacional.

SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 3:

Categorías de satisfacción laboral y sus dimensiones de los de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

CATEGORÍAS	DIMENSIONES													
	Condiciones físicas y/o materiales		Beneficios laborales y/o remunerativas		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy insatisfecho	3	15.8%	0	0.0%	5	26.3%	3	15.8%	11	57.9%	13	68.4%	8	42.1%
Insatisfecho	8	42.1%	2	10.5%	8	42.1%	8	42.1%	4	21.1%	6	31.6%	5	26.3%
Promedio	7	36.8%	16	84.2%	1	5.3%	7	36.8%	4	21.1%	0	0.0%	6	31.6%
Satisfecho	1	5.3%	0	0.0%	5	26.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	1	5.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	19	100.0%	19	100.0%	19	100.0%	19	100.0%	19	100.0%	19	100.0%	19	1

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

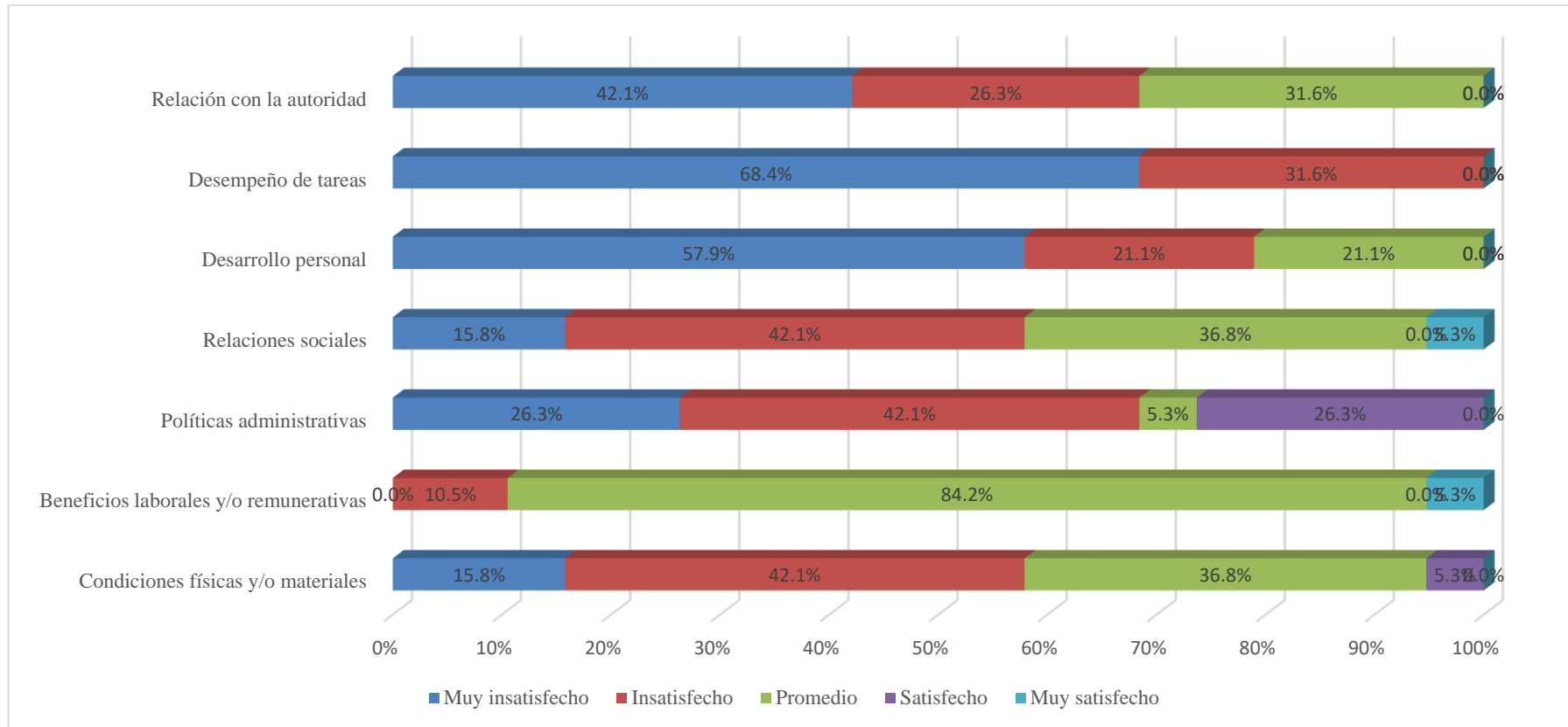


Figura 4: Categorías de satisfacción laboral y sus dimensiones de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

Descripción:

Según la tabla 3 y figura 3 nos muestra que los mayores porcentajes de las categorías de las dimensiones de la variable satisfacción laboral son:

Tanto en las dimensiones relación con la autoridad, desempeño de tareas y desarrollo personal (42.1%, 68.4% y 57.9% respectivamente) predomina la categoría muy insatisfecho.

En las dimensiones relaciones sociales, políticas administrativas y condiciones físicas y/o materiales, (42.1%) la categoría predominante es insatisfecho.

En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativas el 84.2% lo percibe como promedio.

Tabla 4:

Categorías de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL		
CATEGORÍAS	N	%
Muy insatisfecho	10	52.6%
Insatisfecho	6	31.6%
Promedio	3	15.8%
Satisfecho	0	0.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
TOTAL	19	100.0%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

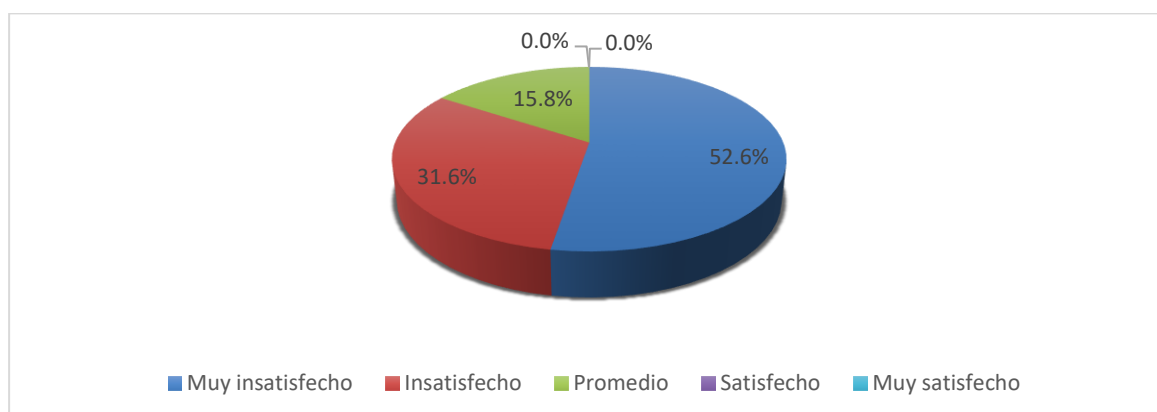


Figura 5: Categorías de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

Descripción:

En tabla 4 y figura 4 nos indica que el 52.6% de los trabajadores de la empresa Tortas Anvic perciben la satisfacción laboral con la categoría de muy insatisfecho.

Como parte de la estadística inferencial, analizaremos las correlaciones mediante el estadístico chi cuadrado para el desarrollo de los objetivos específicos

1.1. INFLUENCIA DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 5:

Influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

Variable	SATISFACCIÓN					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Muy desfavorable	1	0	0	0	0	1
CLIMA Desfavorable	0	6	3	0	0	9
Medio	4	0	0	0	0	4
Favorable	5	0	0	0	0	5
Muy favorable	0	0	0	0	0	
Total	10	6	3	0	0	19

Fuente: Salida SPSS

Tabla 6:

Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,000 ^a	6	,004
Razón de verosimilitud	26,287	6	,000
Asociación lineal por lineal	7,230	1	,007
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P > 0.05$

En la tabla 6 podemos observar p valor hallado es 0.04 y es menor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar que existe relación significativa entre la variable “Clima organizacional” y la variable “satisfacción laboral” en los colaboradores de la empresa Tortas Anvic.

1.2. INFLUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL CON LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 7:

Datos cruzados de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Dimensión	SATISFACCIÓN					Total	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Realización	Muy desfavorable	1	0	1	0	0	2
	Desfavorable	1	6	2	0	0	9
	Medio	3	0	0	0	0	3
	Favorable	5	0	0	0	0	5
	Muy favorable	0	0	0	0	0	0
Total	10	6	3	0	0	19	

Fuente: Salida SPSS

Tabla 8:

Influencia de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,009 ^a	6	,014
Razón de verosimilitud	19,695	6	,003
Asociación lineal por lineal	7,422	1	,006
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P < 0.05$

En la tabla 8 podemos observar p valor hallado es 0.14 y es menor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Tabla 9:

Datos cruzada de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

Dimensión	SATISFACCIÓN					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Muy desfavorable	0	0	0	0	0	0
Desfavorable	1	2	2	0	0	5
Involucramiento Medio	1	4	1	0	0	6
Favorable	7	0	0	0	0	7
Muy favorable	1	0	0	0	0	1
Total	10	6	3	0	0	19

Fuente: Salida SPSS

Tabla 10:

Influencia de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,997 ^a	6	,030
Razón de verosimilitud	16,784	6	,010
Asociación lineal por lineal	8,284	1	,004
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P < 0.05$

En la tabla 10 podemos observar p valor hallado es 0.030 y es menor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar existe relación significativa dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Tabla 11:

Datos cruzados de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Dimensión	SATISFACCIÓN					Total
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Muy desfavorable	0	0	0	0	0	0
Desfavorable	1	5	1	0	0	7
Supervisión Medio	3	1	2	0	0	6
Favorable	6	0	0	0	0	6
Muy favorable	0	0	0	0	0	0
Total	10	6	3	0	0	19

Fuente: Salida SPSS

Tabla 12:

Influencia de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,486 ^a	4	,014
Razón de verosimilitud	14,459	4	,006
Asociación lineal por lineal	5,411	1	,020
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P < 0.05$

En la tabla 12 podemos observar p valor hallado es 0.14 y es menor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar que existe relación significativa entre la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Tabla 13:

Datos cruzados de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020

Dimensión		SATISFACCIÓN					Total
		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Comunicación	Muy desfavorable	1	0	0	0	0	1
	Desfavorable	3	6	2	0	0	11
	Medio	5	0	1	0	0	6
	Favorable	1	0	0	0	0	1
	Muy favorable	0	0	0	0	0	0
Total		10	6	3	0	0	19

Fuente: Salida SPSS

Tabla 14:

Influencia de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,993 ^a	6	,239
Razón de verosimilitud	10,449	6	,107
Asociación lineal por lineal	1,202	1	,273
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P > 0.05$

En tabla 14 podemos observar p valor hallado es 0.239 y es mayor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar no existe relación significativa entre la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Tabla 15:

Datos cruzados de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

Dimensión	SATISFACCIÓN					Total	
	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Condiciones	Muy desfavorable	1	0	0	0	0	1
	Desfavorable	0	5	2	0	0	7
	Medio	7	1	1	0	0	9
	Favorable	2	0	0	0	0	2
	Muy favorable	0	0	0	0	0	0
Total	10	6	3	0	0	0	19

Fuente: Salida SPSS

Tabla 16:

Influencia de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,029 ^a	6	,043
Razón de verosimilitud	17,061	6	,009
Asociación lineal por lineal	3,475	1	,062
N de casos válidos	19		

Fuente: Salida SPSS

Descripción: $P > 0.05$

En la tabla 16 podemos observar p valor hallado es 0.043 y es menor a 0.05 entonces rechazamos la H_0 : Las variables son independientes y se puede afirmar existe relación significativa entre dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Después del análisis de los resultados podemos afirmar que los colaboradores de la empresa Tortas Anvic no perciben un buen clima organizacional, esto se debe a las deficiencias de muchos factores como las condiciones laborales no percibidas como adecuadas para la realización del trabajo, sin embargo, consideran buena la labor de supervisión.

Estos resultados coinciden con los hallados por Cortés (2009), en su investigación denominada "Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, Veracruz", quien indica que el clima organizacional dentro del Hospital es no satisfactorio, para lo cual recomienda que los hospitales deben adaptarse y adecuarse a las nuevas exigencias para mantener su vigencia; una de estas necesidades consiste en las evaluaciones tanto internas como externas, por lo que es fundamental la autoevaluación, ya que ello permitirá una retroalimentación de los procesos y procedimientos orientados al logro de sus objetivos. Ambas investigaciones buscan una autoevaluación que les permita conocer el estado de satisfacción de los colaboradores ya que depende de ello percibirán la satisfacción y harán posible el logro de los objetivos de la empresa.

Pese a que los colaboradores de la empresa indican que hay una adecuada supervisión, perciben en un nivel poco favorable para la misma la comunicación que se da dentro de los mismos colaboradores. Así como con sus superiores, así mismo Berra y García (2003), encontró en su investigación "Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencia Guadalupe" de México, encontró que los empleados no conocen adecuadamente las metas y

objetivos de la empresa, pero tienen claro quien tiene autoridad sobre su trabajo y cuáles son las actividades que deben realizar. Sin embargo, la opinión de alguno de ellos se divide respecto a quien los lidera. Así también los empleados, consideran que no es tan buen el ambiente que hay entre sus compañeros de trabajo y sienten que no es el mejor trato el que se les da.

4.2 Conclusiones

Después del análisis de los resultados se puede concluir:

- Con la aplicación de la prueba estadística Chi-cuadrado, el valor p hallado fue de 0.004 un valor menor que el 0.05, entonces, el estudio muestra que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic; es decir que, cuando el clima organizacional es favorable entonces la satisfacción laboral aumenta.
- El estudio también muestra que existe influencia significativa entre cuatro dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral. Dichas dimensiones son realización personal, involucramiento laboral, supervisión y condiciones laborales.
- Lo anteriormente mencionado indica que cuando la dimensión realización personal es positiva, es decir, cuando existe una buena apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional, la satisfacción laboral es alta.
- La investigación también señala que cuando los colaboradores presentan un alto involucramiento laboral, la satisfacción laboral será mejor, pues cuando se identifican con los valores organizacionales y adquieren un compromiso

con el cumplimiento y desarrollo de la empresa, la satisfacción laboral tendrá una actitud positiva.

- La dimensión supervisión también influye en la satisfacción laboral, pues consideran importante la relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.
- Respecto a la dimensión condiciones laborales, también influye en la satisfacción laboral, puesto que cuando el trabajador reconoce que la empresa le brinda los elementos materiales, económicos y psicosociales para desempeñar sus funciones en óptimas condiciones, percibirá un buen grado de confort en el desarrollo de sus actividades diarias

REFERENCIAS

- Berra y García (2003). *Diagnóstico del clima organizacional de una empresa de servicio. El caso grúas y asistencia Guadalupe*. México: Universidad de las Américas de Puebla.
- Blum, M. ; Naylor, J. (1988). *Teoría de la satisfacción laboral*. Primera edición
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Edit. Mc. Graw Hill.
- Davis, K., Newstrom, J. (2003). *Modelos de comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill, México, pp. 322-327
- Landy, J.; Conte, M. (2005). *Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México: McGraw-Hill, 2005.
- Dressler, G. (2003). *Organización y Administración. Enfoque situacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Fernández, P. (2007). *Satisfacción laboral, actitud de compromiso hacia el trabajo y su relación con conductas autodestructivas*
- Goncalvez, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*
- Guillen, M. (2003). *El clima organizacional*.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. Primera edición.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, A. (2005). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Revista UPIICSA.
- Robbins, P. y Coulter, M. (2005) *Administración*. Octava edición. Pearson Educación, México, 2005.

- Rodríguez, D. (2008). *Diagnóstico organizacional*. México: Alfaomega.
- Saldaña, C. (2010). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la escuela académico profesional de ingeniería industrial de la UCV de Trujillo*. Universidad César Vallejo.
- Tentalean, M. (2002). *Relación entre el clima organizacional de la Gran Unidad Escolar "José Faustino Sánchez Carrión" de Trujillo con el nivel de autoestima de los estudiantes del segundo grado de secundaria en el año 2002*. Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Valverde, J. (2001). *La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de Oftalmología-2001- Lima*. Universidad Mayor de San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables

Variable Independiente: Clima organizacional, que será medido a través de la Escala Clima Organizacional CL – SPC.

Factores

- Realización personal
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Variable Dependiente: Satisfacción laboral, que será medida a través de la Escala Satisfacción Laboral SL – SPC.

Factores

- Condiciones físicas y/o materiales
- Beneficios laborales y/o remunerativos
- Políticas administrativas
- Relaciones sociales
- Desarrollo personal
- Desempeño de tareas
- Relación con la autoridad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 1999)	Se determinará aplicando un cuestionario CL-SPC Palma (2004)	Realización personal	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.	Ordinal Muy favorable Favorable Media Desfavorable Muy desfavorable
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.	
			Supervisión	Supervisión de los superiores dentro de la actividad laboral en relación de apoyo y orientación para las tareas.	
			Comunicación	Percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al trabajador.	
			Condiciones laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.	
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es el sentimiento de agrado o desagrado que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes	Se determinará aplicando un cuestionario SL-SPC Palma (2004)	Condiciones físicas y/o materiales	Elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.	Ordinal Muy insatisfecho Insatisfecho Promedio Satisfecho Muy satisfecho
			Beneficios laborales y/o remunerativas	Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.	
			Políticas administrativas	Grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.	

con sus expectativas. (Muñoz, 1990)	Relaciones sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
	Desarrollo personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
	Desempeño de tareas	Valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas realizadas en la entidad en que labora.
	Relación con la autoridad	Apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	
<p>¿Cómo influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020?.</p>	<p>General: Determinar la influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020</p>	<p>El clima organizacional influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L.,2018</p>	<p>Tipo: descriptivo - correlacional de corte transversal.</p>	<p>Población: La población está conformada por 19 personas que laboran en la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020</p>
	<p>Específicos:</p>		<p>Diseño: No experimental, correlacional</p>	<p>Muestra: Por ser una población de tamaño manejable para la muestra se trabajará con el total de personal, dándose así el fenómeno llamado población muestral.</p>
	<p>-Analizar la influencia de la dimensión realización personal con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.</p> <p>-Analizar la influencia de la dimensión involucramiento laboral con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.</p> <p>-Analizar la influencia de la dimensión supervisión con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.</p> <p>-Analizar la influencia de la dimensión comunicación con la satisfacción laboral de los</p>			

	<p>colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020.</p> <p>-Analizar la influencia de la dimensión condiciones laborales con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E.I.R.L., Trujillo-2020</p>			
--	---	--	--	--

ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO- CLIMA ORGANIZACIONAL

- Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Variable de estudio: clima laboral
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual o colectiva
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ANEXO 3: ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas. ¡EXITOS!

Ninguno o Nunca	1
Poco	2
Regular o Algo	3
Mucho	4
Todo o Siempre	5

CUESTIONARIO

1. Existen oportunidades de progresar en la empresa.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la empresa.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la empresa, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi área, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la empresa.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño.	
17. Los trabajadores están comprometidos con la empresa.	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. El supervisor o jefe expresan reconocimiento por los logros.	

22. En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la empresa, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La empresa fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras empresas.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la empresa.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la empresa	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la empresa	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

ANEXO 4: FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO- SATISFACCIÓN LABORAL

- Nombre: Satisfacción Laboral SL- SPC
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: satisfacción laboral
- Número de Ítems: 36 ítems
- Forma de Aplicación: Individual o colectiva
- Edades de Aplicación: Adultos de 18 a más años
- Tiempo de Aplicación: 20 minutos
- Ámbito de Aplicación: Sujetos adultos, varones o mujeres

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem.

Las puntuaciones utilizadas son:

1. Total desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Para los ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) se consideran las puntuaciones de forma inversa, el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 36 y 180.

Los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos, insatisfacción frente al trabajo, existe además la posibilidad de obtener puntajes por áreas.

ANEXO 5: ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Totalmente de Acuerdo:	TA
De Acuerdo	A
Indeciso	I
En Desacuerdo	D
Totalmente en Desacuerdo	TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi jefe es comprensivo.					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi jefe.					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA 

Yo Pol Alexis Rodríguez Vílchez
(Nombre del representante legal o persona facultada en permiso en caso de datos)

identificado con DNI 43721592 en mi calidad de Gerente
(Número del puesto del representante legal o persona facultada en permiso en caso de datos)

del área de _____
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa/institución Tortas Anvic E.I.R.L.
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 20482631275 ubicada en la ciudad de Trujillo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Victor Manuel Miranda González
(Nombre completo del Egresado/Bachiller)

identificado con DNI N° 44627114 egresado de la () Carrera profesional o () Programa de
 Postgrado de Administración para
(Nombre de la carrera o programa)

que utilice la siguiente información de la empresa:

Empleados, datos de la empresa, Antecedentes
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o () Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

Ficha RUC
 Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)
 Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia - Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerida para los informes de Suficiencia Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.
 Mencionar el nombre de la empresa.


TORTAS ANVIC E.I.R.L.
 Rodríguez Vílchez Pol Alexis
GERENTE GENERAL
 Firma y sello del Representante Legal
 DNI:

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


 Firma del Egresado
 DNI: 44627114

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05-04	NÚMERO VERSIÓN	05	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	20/05/2020				

FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición del Clima Organizacional en la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vílchez
Bach. Víctor Manuel Miranda Gonzalez

TITULO: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020"

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-16/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	✓					
02	✓					
03	✓					
04	✓					
05	✓					
06	✓					
07	✓					
08	✓					
09	✓					
10	✓					
11	✓					
12	✓					
13	✓					
14	✓					
15	✓					
16	✓					
17	✓					
18	✓					
19	✓					
20	✓					
21	✓					
22	✓					
23	✓					
24	✓					
25	✓					
26	✓					
27	✓					
28	✓					

29	✓					
30	✓					
31	✓					
32	✓					
33	✓					
34	✓					
35	✓					
36	✓					
37	✓					
38	✓					
39	✓					
40	✓					
41	✓					
42	✓					
43	✓					
44	✓					
45	✓					
46	✓					
47	✓					
48	✓					
49	✓					
50	✓					

Evaluado por: Mg. Jorge L. Ancajima Condore



FIRMA

Mg. Jorge L. Ancajima Condore
 DNI: 08681293



FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vilchez
Bach. Víctor Manuel Miranda Gonzalez

TÍTULO: “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020”

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-16/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	✓					
02	✓					
03	✓					
04	✓					
05	✓					
06	✓					
07	✓					
08	✓					
09	✓					
10	✓					
11	✓					
12	✓					
13	✓					
14	✓					
15	✓					
16	✓					
17	✓					
18	✓					
19	✓					
20	✓					
21	✓					
22	✓					
23	✓					
24	✓					
25	✓					
26	✓					
27	✓					
28	✓					

29	✓					
30	✓					
31	✓					
32	✓					
33	✓					
34	✓					
35	✓					
36	✓					

Evaluated by: Mg. Jorge L. Ancajima Condore



FIRMA

Mg. Jorge L. Ancajima Condore
DNI: 08681293

FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición del Clima Organizacional en la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vílchez
Bach. Victor Manuel Miranda Gonzalez

TITULO: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020"

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-16/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					
28	X					

29	X					
30	X					
31	X					
32	X					
33	X					
34	X					
35	X					
36	X					
37	X					
38	X					
39	X					
40	X					
41	X					
42	X					
43	X					
44	X					
45	X					
46	X					
47	X					
48	X					
49	X					
50	X					

Evaluado por: MAG. JULIO AUGUSTO VALDIVIA RÍOS



FIRMA

DNI: 43301804

FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vílchez
Bach. Víctor Manuel Miranda Gonzalez

TITULO: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020"

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-16/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					

27	X					
28	X					
29	X					
30	X					
31	X					
32	X					
33	X					
34	X					
35	X					
36	X					

Evaluado por: MAG. JULIO AUGUSTO VALDIVIA RÍOS



FIRMA

DNI: 43301804

FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición del Clima Organizacional en la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vílchez
Bach. Víctor Manuel Miranda Gonzalez

TITULO: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020"

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-16/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					
28	X					

29	X					
30	X					
31	X					
32	X					
33	X					
34	X					
35	X					
36	X					
37	X					
38	X					
39	X					
40	X					
41	X					
42	X					
43	X					
44	X					
45	X					
46	X					
47	X					
48	X					
49	X					
50	X					

Evaluado por: MAG. Carolina Miranda Jara



FIRMA

DNI: 46733075

FICHA DE EVALUACIÓN DE: Encuesta para la medición de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa TORTAS ANVIC E.I.R.L. Trujillo - 2020

AUTORES: Bach. Pol Alexis Rodríguez Vílchez
Bach. Victor Manuel Miranda Gonzalez

TITULO: "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA TORTAS ANVIC E.I.R.L. TRUJILLO, -2020"

VALORACIÓN: Se debe evaluar la Redacción, Contenido, Pertinencia con los objetivos y Operacionalización de variables; utilizando la siguiente escala:

A = Excelente (16 -20) / B = Bueno (11-15)/ C = Mejorar (06 – 10)/
D = Cambiar (01 – 05)/ E = Eliminar (0)

N°	ITEMS					OBSERVACIÓN
	VALORACIÓN					
	A	B	C	D	E	
01	X					
02	X					
03	X					
04	X					
05	X					
06	X					
07	X					
08	X					
09	X					
10	X					
11	X					
12	X					
13	X					
14	X					
15	X					
16	X					
17	X					
18	X					
19	X					
20	X					
21	X					
22	X					
23	X					
24	X					
25	X					
26	X					
27	X					

28	X					
29	X					
30	X					
31	X					
32	X					
33	X					
34	X					
35	X					
36	X					

Evaluado por: MAG. Carolina Miranda Jara



FIRMA

DNI: 46733075

ANEXO 6: DATOS DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Realización personal											Involucramiento laboral											Supervisión											Comunicación											Condiciones Laborales										
1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	2	7	12	17	22	27	32	37	42	47	3	8	13	18	23	28	33	38	43	48	4	9	14	19	24	29	34	39	44	49	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50					
1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	2	4	2	4	4	2	2	2	5	3	2	3	2	3	1	1	4	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2							
2	5	3	3	4	5	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	5	3	3	2	4	2	4	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	4	2						
3	1	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	4	2	3	3	4	4	3	1	2	3	2	2	5	4	5	2	4	3	1	2	2	5	1	5	2	2	5	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3						
4	4	5	3	3	5	3	2	2	4	2	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	3	2	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5	3	2	5	2	2				
5	2	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	4	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	1	2	4	3	1	4	1	1	2	1	2	3	3	3	1	3				
6	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3					
7	3	3	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	2	2	2	2	4	2	4	3	1	4	2	4	3	4	4			
8	2	2	1	2	2	4	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	3	3	1	2	4	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	1	1		
9	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	4	3	3	4	4	3			
10	4	3	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	2	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3				
11	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	1	2	5	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1			
12	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	4	1	4	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1		
13	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3			
14	3	4	3	3	3	4	3	3	1	4	5	5	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	2	2	3	5	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	3	2	4		
15	3	2	3	3	1	4	2	3	2	1	2	3	1	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	2	2	1	2	5	2	1	2	2	1	1	2	2	4	3	3	2	1	3				
16	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	4	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2				
17	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1			
18	1	2	3	2	1	3	1	2	3	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	1	4	2	1			
19	2	2	3	1	1	3	1	2	3	2	4	4	2	3	1	3	3	1	3	2	3	2	4	3	3	4	4	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	3	3	4	4	5	3	2	1	4	2	1				

ANEXO 7: DATOS DE LA CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Condiciones físicas					Beneficios laborales				Políticas Administrativas					Relaciones Sociales				Desarrollo Personal					Desarrollo de tareas					Relación con la autoridad								
1	13	21	28	32	2	7	14	22	8	15	17	23	33	3	9	16	24	4	10	18	25	29	34	5	11	19	26	30	35	6	12	20	27	31	36	
1	1	3	3	1	3	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	2	3	3	1	4	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3				
2	3	2	2	2	2	5	1	4	4	1	3	5	1	2	4	1	1	4	2	2	1	4	2	2	1	2	2	1	1	4	1	1	2			
3	3	5	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	1	5	3	4	3	4	3	3	2	4	1	2	4	4	5	3	3	2	
4	2	2	2	1	1	1	2	3	4	1	3	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	4	2	2	4	2	
5	1	4	2	4	4	4	2	4	3	1	2	4	2	5	4	5	5	5	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	
6	2	2	2	2	2	3	1	4	3	1	2	1	4	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	
7	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	5	4	2	5	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2		
8	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	2	1	5	5	1	5	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	3	3	3	3		
9	2	2	2	1	2	4	1	2	2	3	1	1	1	2	3	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	2		
10	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	
11	2	3	4	3	3	4	2	3	5	3	3	5	5	5	2	1	3	5	3	5	4	3	4	2	1	3	3	2	5	2	1	3	3	5		
12	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	1	3	2	4	4	4	3	4	2	1	2	5
13	2	2	2	2	2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	1	2	1	2	2	
14	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
15	5	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1	4	2	4	3	3	3	3	2	1	4	2	2	3	1	2	1	3	1	4	4	3	2	4	3	5
16	2	2	3	2	3	5	2	4	2	2	4	2	2	5	2	2	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	
17	3	3	3	4	3	1	2	5	4	1	4	1	2	2	2	2	4	4	2	5	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	4	2	1	4	
18	4	3	3	3	3	5	1	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	5	4	4	3
19	4	3	3	3	2	3	1	4	3	3	4	5	5	5	3	2	3	1	3	4	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	2	5	4	3	3