



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LOS NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MAXLIM, CAJAMARCA 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado (a) en Administración

Autores:

Cárdenas Sánchez, Diana Elizabeth
Vega Huaccha, Mardeli

Asesor:

MBA. Llaque Quiroz, Juan Carlos

Cajamarca – Perú
2019

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachilleres **DIANA ELIZABETH CÁRDENAS SÁNCHEZ Y MARDELI VEGA HUACCHA**, denominada:

**“RELACIÓN DE LOS NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MAXLIN, CAJAMARCA 2017”**

MBA. Llaque Quiroz, Juan Carlos
ASESOR

Dr. Terán Ramírez, Walter
**JURADO
PRESIDENTE**

Mg. Miranda Guerra, María del Pilar
JURADO

MCs. Carrillo Carranza, Liliana Beatriz
JURADO

DEDICATORIA

A Dios por haberme guiado y brindado la fuerza necesaria para continuar y cumplir mis objetivos, a mi familia por el apoyo y el amor incondicional que siempre me han dado, a mis padres a quienes nunca podré pagar por el esfuerzo y el sacrificio que han dado para formarme y educarme, a mi abuelita Martina que está en el cielo quien me dio todo su amor y su apoyo desde los primeros días en que nací. A mi hijo por ser mi compañía y alegrarme en los momentos más difíciles y ser mi motivación constante de superación.

Mardeli Vega Huaccha

A Dios por haberme permitido llegar a este punto de mi formación profesional, a través de su acompañamiento diario mediante el cual me demostró su infinito amor y misericordia, que me permitió superar los obstáculos para el cumplimiento de mis objetivos.

A mi familia por su apoyo incondicional y confianza. A mi madre quien me dio cariño, consejos y enseñanzas para hacer de mí una mejor persona, a mi padre con su buen ejemplo que me ofreció y me brindó los recursos necesarios para mi formación y a mi hermana por haber fomentado en mí el deseo de superación diaria.

Diana Elizabeth Cárdenas Sánchez

AGRADECIMIENTO

A la empresa Maxlim, en especial a los colaboradores del área Administrativa por su interés y apoyo en la elaboración de la investigación realizada.

A nuestro asesor de Tesis MBA. Llaque Quiroz, Juan Carlos, por la orientación y la ayuda que nos brindó para la realización de esta investigación, así mismo por su apoyo, amistad y consejos que nos ayudaron a crecer dentro de nuestra formación personal y académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	31
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	41
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°1. Operacionalización V1: Clima Organizacional.....	31
Tabla n°2. Operacionalización de Variable 2: Satisfacción Laboral.....	33
Tabla n° 3. Estadístico de fiabilidad.	37
Tabla n° 4. Niveles-Clima Organizacional	38
Tabla n° 5. Niveles- Satisfacción Laboral.....	38
Tabla n° 6. Niveles- Estructura de la Organización.....	39
Tabla n° 7. Niveles- Estilo de Liderazgo.....	39
Tabla n° 8. Niveles- Comunicación.....	39
Tabla n° 9. Niveles- Motivación	39
Tabla n° 10. Niveles- Trabajo Mentalmente Estimulante	40
Tabla n° 11. Niveles- Remuneraciones Equitativas	40
Tabla n° 12. Niveles- Condiciones Laborales de Apoyo	40
Tabla n° 13. Niveles- Compañeros que los respalden	40
Tabla n° 14. Nivel de Clima Organizacional	41
Tabla n° 15. Nivel de Satisfacción Laboral	43
Tabla n° 16. Relación de Clima Organizacional con Trabajo Mentalmente estimulante	44
Tabla n° 17. Relación de Clima Organizacional con Remuneraciones equitativas	45
Tabla n° 18. Relación de Clima Organizacional con Condiciones laborales de apoyo	45
Tabla n° 19. Relación de Clima Organizacional con Compañeros que lo respalden.....	45
Tabla n° 20. Relación de satisfacción laboral con estructura de la organización.	46
Tabla n° 21. Relación de satisfacción laboral con estilo de liderazgo.	46
Tabla n° 22. Relación de satisfacción laboral con Comunicación.....	46
Tabla n° 23. Relación de satisfacción laboral con Motivación	47
Tabla n° 24. Matriz de Pearson	47
Tabla n° 25. Pruebas de Chi-Cuadrado	48
Tabla n° 26. Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización	65
Tabla n° 27. Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros.	66
Tabla n° 28. Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización.	66
Tabla n° 29. No son severas las reglas de la organización.	67
Tabla n° 30. Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización.	68
Tabla n° 31. Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización.	69
Tabla n° 32. La presencia de un líder es importante para usted.....	69
Tabla n° 33. El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores.	70
Tabla n° 34. Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo.	71
Tabla n° 35. Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo.	72
Tabla n° 36. Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo.....	72
Tabla n° 37. La comunicación es directa con su empleador.....	73
Tabla n° 38. La comunicación es de manera jerárquica con el empleador.	74

Tabla n° 39. La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido.	75
Tabla n° 40. No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad	76
Tabla n° 41. Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos.	76
Tabla n° 42. El salario percibido va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización. 77	
Tabla n° 43. La remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo.....	78
Tabla n° 44. Dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades organizacionales.	79
Tabla n° 45. Desarrollo mis habilidades sin límites para cumplir con mis actividades en la organización.	80
Tabla n° 46. Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias ..	80
Tabla n° 47: Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas.	81
Tabla n° 48. Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones. 82	
Tabla n° 49. Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo.	82
Tabla n° 50. La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades.	83
Tabla n° 51. Los ingresos remunerativos son los adecuados.	84
Tabla n° 52. Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral.	84
Tabla n° 53. Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza.	85
Tabla n° 54. Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización.....	86
Tabla n° 55. La organización incentiva a los colaboradores para ascender.	86
Tabla n° 56. Todos los colaboradores tienen la oportunidad para recibir las capacitaciones que le permitan desarrollar sus habilidades para poder ascender.	87
Tabla n° 57: Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización	88
Tabla n° 58. La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado.	89
Tabla n° 59. La iluminación en su área de trabajo es adecuada.	90
Tabla n° 60. Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance.	90
Tabla n° 61. La organización proporciona los recursos herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo.	91
Tabla n° 62. Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización.....	92
Tabla n° 63. Noto el trabajo en equipo dentro de la organización	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1. Diseño de Investigación	36
Figura n° 2. Nivel de Clima Organizacional	42
Figura n° 3. Dimensiones del Clima Organizacional.....	42
Figura n° 4. Nivel de Satisfacción Laboral.	43
Figura n° 5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	44
Figura n° 6. Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización.	65
Figura n° 7. Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros.....	66
Figura n° 8. Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización.....	67
Figura n° 9. No son severas las reglas de la organización.....	68
Figura n° 10. Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización.....	68
Figura n° 11. Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización.	69
Figura n° 12. La presencia de un líder es importante para usted.	70
Figura n° 13. El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores.....	71
Figura n° 14. Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo.	71
Figura n° 15. Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo.	72
Figura n° 16. Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo.	73
Figura n° 17. La comunicación es directa con su empleador.	74
Figura n° 18. La comunicación es de manera jerárquica con el empleador.....	74
Figura n° 19. La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido.	75
Figura n° 20. No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad.	76
Figura n° 21. Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos.....	77
Figura n° 22. El salario va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización.	78
Figura n° 23. Su remuneración va de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo.....	78
Figura n° 24. En su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades.	79
Figura n° 25. Desarrollo mis habilidades para cumplir con mis actividades en la organización. ...	80
Figura n° 26. Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias. 81	
Figura n° 27. Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas. ..	81
Figura n° 28. Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones.	82
Figura n° 29. Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo.....	83
Figura n° 30. La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades.....	83
Figura n° 31. Los ingresos remunerativos son los adecuados.	84
Figura n° 32. Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral.	85
Figura n° 33. Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza.....	85
Figura n° 34. Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización	86
Figura n° 35. La organización incentiva a los colaboradores para ascender.	87
Figura n° 36. Los colaboradores reciben capacitaciones para poder ascender.....	88

Figura n° 37. Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización. ...	89
Figura n° 38. La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado.	89
Figura n° 39. La iluminación en su área de trabajo es adecuada.....	90
Figura n° 40. Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance. ...	91
Figura n° 41. La organización brinda los recursos necesarios al colaborar en su área de trabajo.	92
Figura n° 42. Sus compañeros se ayudan entre ellos para cumplir con las metas laborales.	92
Figura n° 43. Noto el trabajo en equipo dentro de la organización.....	93

RESUMEN

La presente investigación estudia la relación de los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017; siendo el tipo de investigación correlacional, la cual fue realizada desde agosto hasta noviembre del año 2017, teniendo como propósito determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, así como también identificar el nivel de cada una de las variables mencionadas anteriormente, y por último reconocer la relación entre las dimensiones de cada una de las variables. La muestra estuvo conformada por 23 colaboradores del área administrativa a los cuales se les aplicó una encuesta conformada por dieciocho (18) preguntas de clima organizacional y veintiún (21) de satisfacción laboral, considerando que se realizó una prueba piloto que estuvo conformada por 10 colaboradores del área de operaciones, el instrumento utilizado fue una encuesta cuya validez y fiabilidad estuvo debidamente demostrada a través de los altos valores del Alpha de Cronbach, obtenido un puntaje de 0.911 así mismo este instrumento fue validado por un juicio de expertos quienes dieron y aprobaron su validez.

Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017. Además, se identificó a las dimensiones más influyentes dentro de la organización para cada una de las variables.

Esta investigación muestra la importancia de fomentar un buen clima organizacional dentro de las empresas, con la finalidad de que los colaboradores puedan percibir un ambiente adecuado, siendo capaz de sentirse satisfechos en su entorno laboral, el cual se verá reflejado en el cumplimiento de las actividades a desempeñar de manera diaria, quedando demostrado que existe una relación directa entre los niveles de variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2017.

ABSTRACT

The present investigation studies the relation of the levels of organizational climate and labor satisfaction in the collaborators of the administrative area of the company Maxlim, Cajamarca 2017; being the type of correlational research, which was conducted from August to November of 2017, with the purpose of determining the relationship of the organizational climate and job satisfaction, as well as identifying the level of each of the variables mentioned above, and Last, recognize the relationship between the dimensions of each of the variables. The sample consisted of 23 employees of the administrative area to which a survey was applied consisting of eighteen (18) questions of organizational climate and twenty-one (21) of job satisfaction, considering that a pilot test was carried out that was made up of 10 collaborators of the area of operations, the instrument used was a survey whose validity and reliability was duly demonstrated through the high values of Cronbach's Alpha, obtaining a score of 0.911, and this instrument was validated by a judgment of experts who gave and approved their validate

The results obtained show that there is a direct correlation between the levels of organizational climate and job satisfaction in the employees of the administrative area of the company Maxlim, Cajamarca 2017. In addition, the most influential dimensions within the organization were identified for each of the variables

This research shows the importance of promoting a good organizational climate within companies, in order that employees can perceive an adequate environment, being able to feel satisfied in their work environment, which will be reflected in the fulfillment of activities to perform on a daily basis, demonstrating that there is a direct relationship between the levels of organizational climate variables and job satisfaction in the employees of the administrative area of the company Maxlim SRL, Cajamarca 2017.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Los empleadores durante los últimos años se han enfocado en mostrar mayor interés en la fuerza de trabajo con la que cuentan, ya que este viene a ser su principal motor para el desarrollo tanto de sus actividades como la generación de sus utilidades, poniendo énfasis en la importancia del ambiente o entorno donde estos desarrollan sus funciones y como estas pueden influir en la satisfacción de los colaboradores, el entorno del cual se menciona hace referencia al clima organizacional.

Según Martínez (2016) menciona que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización que tienen acerca de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, el cual constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, grado de satisfacción y compromiso de sus miembros (p. 65).

En este sentido, las organizaciones en busca de la mejora continua, estudian la influencia de las percepciones que tienen los colaboradores sobre el clima organizacional y cómo puede afectar en el desarrollo de actividades y cumplimiento de metas de la organización, sin dejar de lado la importancia de los factores internos y externos; aclarando que estos no influyen directamente sobre la organización, pero sí sobre las percepciones que cada uno de sus miembros tengan de estos factores, sin embargo al hacer mención sobre el clima organizacional, no basta con crear un concepto relacionado con el bienestar de los colaboradores, sino también tiene que hacerse referencia al grado de identificación que ellos sientan hacia la empresa y el compromiso que busquen asumir frente a su puesto de trabajo.

Existen muchos estudios que afirman la importancia del clima organizacional para el encaminamiento de su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, cuyas características se basen en un lugar sumamente motivado y participativo haciendo que la influencia que se da, sea reflejada en el desempeño laboral eficiente y eficaz. La adecuada gestión del clima organizacional dentro de una empresa no sólo debe traducirse en la satisfacción de los colaboradores sino también tiene que ver cómo la gente se siente comprometida con su ambiente de trabajo, más allá de la responsabilidad de su cargo (Bardales, 2015, p.70).

Por lo tanto un mal manejo del clima organizacional traerá como consecuencia que los colaboradores no estén emocionalmente identificados con la empresa, ni mucho menos satisfechos en su puesto de trabajo, todo esto repercute en los resultados laborales dentro de la compañía.

La satisfacción laboral ha sido uno de los temas que se ha estudiado con mayor intensidad en el campo de la psicología industrial y organizacional. Literalmente, han sido miles de libros y artículos que han escrito sobre ello, esto refleja la importancia del tema tanto para los

investigadores, como para el público en general. Así lo dice Locke (1998) citado por (Vega, 2013, p. 86)

Cuando se habla de satisfacción laboral, se hace referencia a las actitudes que tienen los colaboradores frente a su trabajo, considerando dentro este, las actividades que realizan, así como las interacciones que se dan con sus compañeros de trabajo y superiores de área, además del cumplimiento de las políticas y reglamentos establecidos dentro de la organización, abarcando también las condiciones de trabajo en las que se desarrollan; entonces, la satisfacción laboral es la suma de los factores mencionados anteriormente. Así lo mencionó Newstrom & Davis (2003) quien es citado por Miranda (2015) donde señala que “la satisfacción laboral, representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados reciben” (p. 65).

Es importante señalar la existencia de otros factores que influyen en el nivel de satisfacción de un colaborador, siendo una de ellas el desarrollo de amistades dentro del área de trabajo habitual, haciendo que esta incremente hasta en un 50%, otro elemento que ayudará a incrementar el nivel de satisfacción dentro de la organización es el horario flexible con el que se cuenta, ya que este permite a los colaboradores a cumplir con ciertas actividades extra laborales, sin minimizar la importancia de llegar a cumplir con sus obligaciones de una manera eficaz; sin embargo, existen causas que disminuirán la satisfacción, teniendo dentro de estas, el trabajo en exceso ya que este influye de forma negativa en la creatividad y capacidad de innovación que tendría un trabajador, por otro lado también se tiene el nivel de estrés, el cual es ocasionado muchas veces por una gestión ineficaz y una mala planificación, todo esto se ve reflejado en su nivel de productividad de las organizaciones que producen un bien o un servicio. Tal es el caso de la empresa Maxlim, la cual fue fundada en el año 2010, cuyas actividades principales se basan en brindar servicios de limpieza y lavandería industrial, contando con la certificación ISO 9001 de Calidad.

Dentro de ella se pudo observar que el nivel de clima organizacional del área administrativa de esta empresa no era el adecuado, debido a que los colaboradores consideran que las decisiones tomadas por el área de gerencia no involucran su participación, así mismo creen que el salario percibido por sus actividades no está de acuerdo a sus necesidades. En cuanto a la satisfacción laboral, se puede identificar que la organización no brinda la información oportuna y adecuada en cuanto a los resultados alcanzados por colaboradores para las retroalimentaciones de sus actividades realizadas. Con el crecimiento y posicionamiento en el rubro de servicios, le ha permitido identificar la importancia de cuidar a sus colaboradores, para seguir siendo una empresa líder, encontrando la necesidad de apoyar a la realización del presente estudio con la finalidad de identificar la relación que existe entre los niveles de clima organización y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación de los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017?

1.3. Justificación

Esta investigación pretende determinar la relación existente entre los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral, para poder identificar la importancia que representan estas variables dentro del ámbito empresarial y destacar su relevancia para el manejo óptimo de personas dentro de diferentes empresas tanto nacionales como internacionales, considerando los siguientes criterios:

Justificación teórica. A través del desarrollo de esta investigación se busca revalidar las teorías existentes que hacen referencia a la descripción de ambas variables, tal es el caso de Cavero (2014) y Hannoun (2011) citado por (Zárate, 2017, p.33), quienes describen sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral respectivamente.

Justificación aplicativa o práctica. El desarrollo de este trabajo pretende llegar a un diagnóstico, que permitirá examinar al área administrativa de la empresa Maxlim, para luego identificar planes de acción que abarquen sugerencias y recomendaciones para las mejoras correspondientes.

Justificación valorativa. El desarrollo de investigación servirá como una herramienta capaz de identificar estrategias que mejoren el clima organización de la empresa, así como también incrementar el nivel de satisfacción de cada uno de los colaboradores que desempeñan sus actividades. Además, servirá como fuente secundaria de referencia para la elaboración de estudios posteriores al tema relacionado.

Justificación académica. Las razones por las cuales se lleva a cabo esta investigación, es identificar la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que los colaboradores se han enfocado en mostrar mayor interés en la fuerza de trabajo con la que cuentan, ya que este viene a ser su principal motor para el desarrollo de actividades y generación de utilidades, por ello se busca dar a conocer el valor de estos dentro de la organización, y generar conocimientos para que las empresas locales tengan el manejo óptimo de su fuerza de trabajo.

1.4. Limitaciones

La principal limitación fue la distancia a la que se encuentra ubicada la empresa y los limitados medios de transporte públicos para poder acceder a ella, sin embargo, siempre se buscó los modos de tener movilidad propia para sí recolectar la información para nuestro estudio.

Por otro lado otras de las limitaciones fue la falta de investigaciones predecesoras que se enfoque al rubro de la organización, a pesar de ello se consideraron los estudios de otros sectores que sus resultados orientaban al desarrollo esta investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación de los niveles entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de clima organizacional de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.
- Identificar la relación de clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.
- Identificar la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Se encontraron diferentes investigaciones realizadas tanto a nivel nacional como internacional de acuerdo a la relación de las variables a trabajar de clima organizacional y satisfacción laboral, en diferentes ámbitos de la realidad en que se desarrollan.

El artículo científico titulado Clima organizacional y Satisfacción laboral, de Adata (2012) publicado por el Instituto Mexicano de Seguro Social, en México, donde se buscó establecer como objetivo la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud, en asistentes médicas, personal médico, enfermería, administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72. La muestra aleatoria estuvo conformada por 230 personas: 58.3% mujeres y 41.7% hombres, edad promedio de 35 años. El autor concluye que ambos índices presentaron alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional, ultimando que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la institución de salud y, por ende, una mejora sustancial en la prestación de servicios de salud al derechohabiente. El antecedente contribuye a reforzar la hipótesis planteada dentro de esta investigación.

En la investigación Clima organizacional y Satisfacción Laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, elaborada por Chiang, Salazar, Martín, & Nuñez (2011), publicado por la revista Salud de los Trabajadores, Chile. Mediante su investigación lograron conocer diferencias entre los trabajadores de hospitales, respecto de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, y la relación entre estos constructos, en hospitales chilenos (del estado), comparándolos según sean de alta o baja complejidad. Realizando un estudio empírico transversal, descubriendo a las organizaciones por medio de los cuestionarios de clima organizacional (autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación) y de satisfacción laboral (satisfacción por el trabajo en general, ambiente físico del trabajo, trabajo propio, oportunidades de desarrollo, supervisión, remuneración,

capacidad para decidir autónomamente y satisfacción con el reconocimiento). La muestra estuvo compuesta por 1.239 trabajadores cuyos resultados muestran que, en las dimensiones de las dos variables, no se observaron diferencias estadísticamente significativas entre ambos tipos de hospitales.

Respecto a las correlaciones, se compararon entre los hospitales de alta y baja complejidad determinando que las relaciones más altas se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral con supervisión y las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, respectivamente. Este contribuye para la investigación a determinar de manera más detallada la importancia de identificación y relación de las dimensiones de cada una de las variables y como estas influyen en los resultados y toma de decisiones para las mejoras que se plantearan dentro de la organización.

Por otro lado, en otra investigación titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, de Quispe (2015), publicado por la Universidad Nacional José María Arguedas, en Andahuaylas, Perú, demostró que existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específica se comprobó que las dimensiones de clima organizacional tales como la estructura, autonomía, relaciones interpersonales e identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral, la cual se determinó a través de una muestra al total de la población, conformada por 30 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado teniendo una fiabilidad de los cuestionarios de Alfa de Cronbach para la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de 0.796 y 0.721 respectivamente confiables. Esta investigación contribuye con resaltar la importancia de relacionar las dimensiones de una de las variables e identificar el grado de correlación que existe entre ellas brindándonos una información más precisa y relevante para la toma de decisiones.

En la publicación Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado, por Arias & Cáceres, (2014), publicado por la revista Scielo de la Universidad Católica San Pablo, Arequipa, Perú. En su estudio analizó las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa de la ciudad de Arequipa, bajo la premisa de que entre ambas variables existen relaciones positivas y significativas. Asimismo, se analizaron las dimensiones de la satisfacción laboral y del clima organizacional en función del sexo de los trabajadores, su tipo de formación profesional y el área de trabajo en la que se ubican. Los estudios que retoman la relación entre ambos constructos en diversos contextos laborales y de países con culturas igualmente variadas, confirmando que el clima organizacional se relaciona o tiene un impacto moderado y significativo en la satisfacción de los trabajadores. Esta publicación permite analizar la importancia que tienen ciertos factores ajenos a las dimensiones de las variables, y como estos influyen en la percepción de cada uno de ellos por parte de los colaboradores.

Además, en otro estudio llamado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy, de Casana (2015), publicado por la Universidad Antenor Orrego, en Trujillo, Perú, buscó explicar el grado de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. La muestra estuvo conformada por 174 trabajadores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, con un grado de instrucción mínima de Secundaria Completa. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999).

Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral. Este estudio contribuye en resaltar la importancia del relacionar los indicadores y factores de cada una de las variables para poder brindar soporte a la investigación.

Así mismo en otro artículo denominado Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Gerencia de Contrataciones del Gobierno Regional la Libertad-2014, de Carruitero & Riccer (2014), publicado por la Universidad Privada del Norte, en Trujillo, Perú, consideró necesario llevar a cabo la investigación con el propósito de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los de la entidad pública. El trabajo tuvo una muestra de 17 colaboradores, que representan la totalidad de la población; a los que se les aplicó una encuesta sobre clima organizacional y otra sobre satisfacción laboral. Concluyendo que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral demostrando que el clima organizacional es un factor fundamental para mantener un nivel de satisfacción adecuado en los colaboradores dentro de la organización; por ende se concluye que existe una vinculación causa-efecto positiva entre ambas variables. Este artículo permitirá encaminar las recomendaciones en favor de encontrar estrategias que mejoren el clima organizacional, cuyos resultados repercutirán en la satisfacción de los colaboradores.

En otra investigación denominada Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014, de Llaguendo & Becerra (2014), publicado por la Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú, realizaron un análisis de aspectos relacionados al clima laboral y a la satisfacción laboral con el propósito de determinar los niveles de cada uno de ellos, así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos que han constituido la unidad de análisis. Los resultados obtenidos fueron que existe una correlación directa significativa ente el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor. Esta investigación ayuda a comprender el grado de correlación que existe

entre cada una de las variables y la significancia que tiene el estudio de cada una de ellas dentro de una organización.

En otro estudio titulado Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción laboral de los colaboradores de una Empresa de Derivados Lácteos, Cajamarca 2017, de Apolitano (2017), publicado por la Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, buscó conocer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa a través de una muestra de 109 trabajadores que trabajan en dicha empresa, seleccionados a partir de un muestro no probabilístico por conveniencia. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de datos. El primero fue una escala con 5 opciones que permitió recoger información respecto al clima organizacional que perciben los colaboradores de la empresa de derivados lácteos. El segundo fue una escala trivalente que permitió recoger los datos relacionados con la satisfacción laboral, el cual contiene 16 ítems dividido en 4 dimensiones. Los resultados muestran relación positiva débil entre ambas variables, es decir que si bien es cierto que los colaboradores perciben un buen clima organizacional el mismo influye muy poco en la satisfacción laboral. Tales resultados contrastan con otras investigaciones que señalan que el clima organizacional tiene una correlación positiva absoluta con la satisfacción laboral. El antecedente contribuye en identificar la relación existente entre ambas variables para contrastar y reforzar los resultados obtenidos dentro de esta investigación.

Por otro lado, en otra investigación titulada Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Hualgayoc- Bambamarca, en el año 2016, de Campos y Ruiz (2016) en Bambamarca, Cajamarca, Perú, busca determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral en una municipalidad local y así mismo identificar los niveles de cada una de estas. El resultado de la presente investigación se ha concluido que en cuanto a la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca en el año 2016 a la mayoría le gustan las labores que realizan, consideran que deberían recibir algún incentivo económico por el trabajo que realizan ya que el salario que perciben no les permite tener un estilo de vida adecuado. En cuanto al clima organizacional, la mayoría de los colaboradores consideran que su centro de trabajo existe una comunicación laboral adecuada y agradable, estos resultados además del coeficiente de Pearson nos indica que existe una relación directa entre ambas variables de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Definición

Según Sánchez, Guadalupe & Martínez (2013) indica que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el personal de la empresa son elementos que conforman lo que se denomina el ambiente laboral, también conocido como clima organizacional (p. 52).

Según Cavero (2014) el clima laboral es definido como “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos” (p. 81).

El clima organizacional es como un proceso continuo de producción y reproducción de las interacciones, un producto cultural que no es objeto ni subjetivo, sino intersubjetivo. El clima es pues, una especie de actitud colectiva que se produce y reproduce continuamente por las interacciones de los miembros de la organización (Llaneza, 2013, p. 42).

De acuerdo a los resultados de la investigación de (Gómez, 2015) determinó que existen algunas variables que son definitivas en el clima de una organización, y así mismo su interacción puede provocar algunos efectos. Los componentes o variables son básicamente, los comportamientos, la estructura de la organización y los procesos organizacionales, esto va a variar siempre de acuerdo a como un grupo de trabajadores los puede percibir en los diferentes departamentos de la organización (p.17).

Martínez (2013) mencionó que el clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros.

El clima laboral es un indicador fundamental para la vida de una empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar del trabajo y equipamiento, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos la dirección de líderes y jefes, los salarios remuneraciones hasta la identificación y la satisfacción de cada persona con la labor que realiza (Gan, 2013, p.97).

El clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de las cual forman parte los trabajadores. El Clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales (Uribe, 2015, p. 80).

Por otro lado, García (2014) quien es citado por Uribe (2015) hace una clasificación de las definiciones de clima organizacional al considerar tres perspectivas: a) Perspectiva estructural: el clima organizacional es un conjunto de características que describen a una organización de otra, tienen una estabilidad relativa en el tiempo e influyen en la conducta de los trabajadores. B) Perspectiva individual: el clima organizacional se define a partir de las percepciones de los trabajadores acerca del entorno para asignar significados que hacen una realidad más comprensible. C) Perspectiva interaccionista: El clima

organizacional es el resultado de la interacción entre las características de la organización y la de los trabajadores. Es el conjunto de las interacciones sociales en el trabajo que permiten a los trabajadores tener una comprensión del significado del contexto del trabajo.

El clima organizacional es un factor elemental en el desarrollo y rendimiento de las organizaciones, es el ambiente de trabajo que perciben los empleados y es también el escenario en que desarrollan su actividad laboral es armonioso, asegura el cumplimiento de todas las dinámicas de la actividad laboral, productiva y administrativa, como consecuencia de este contexto, se establecen mejores canales de comunicación entre integrantes, colaboradores y los diferentes entes jerárquicos, lo que permitirá tener una atmósfera tranquila de la que se deriva el crecimiento en el ejercicio laboral desde los aspectos técnicos y profesionales de todo el personal que compone la organización (Silvera, 2013 p.80).

De las diferentes aproximaciones al concepto de clima laboral, hemos distinguido dos tipos de componentes: subjetivos y objetivos. El primero hace referencia a los valores y necesidades de los individuos, sus actitudes y motivación, con un componente relacional muy significativo, ya sea con el propio grupo de trabajo, con el supervisor o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que coexistan en el mismo ámbito de trabajo, mientras que el segundo es el ambiente y las condiciones del lugar de trabajo (instalaciones, recursos y facilitadores, forma y métodos de trabajo...) (Gan y Berbel, 2012, p. 169).

El clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionada con el grado de motivación de los integrantes. El término clima organizacional se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que llevan a la estimulación o provocación de diferentes tipos de motivaciones en los integrantes. Así el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporcionan frustración de esa necesidad. En realidad, los climas organizacionales influyen en el estado motivacional de las personas y, a su vez este último influye sobre el primero. (Chiavenato, 2017, p. 59)

2.2.1.2. Características del Clima Organizacional

Ramos (2013, p.21) tomó como referencia a Brunet (2011) el cual explica las características propias del concepto de clima. El clima organizacional constituye una configuración de las características de una organización, así como las características personales de un individuo pueden construir su personalidad. Es obvio que el clima organizacional influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse. El clima dentro de

una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo de la dirección, etc.

Las características más relevantes que tenemos dentro del clima organizacional son: La configuración particular de variables situacionales, elementos constitutivos que pueden variar aunque el clima puede seguir siendo el mismo, connotación de continuidad pero no de forma permanente como la cultura, puede cambiar después de una intervención particular, está determinado por las conductas, las aptitudes, las expectativas de otras personas, por las realidades sociológicas y culturales de la organización. El clima es exterior al individuo quien puede sentirse como un agente que contribuye a su naturaleza, el clima está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor. Puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente. Tiene consecuencias sobre el comportamiento, por último, es un determinante directo del comportamiento porque actúa sobre las actitudes y expectativas que son determinantes directos del comportamiento.

Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión.

2.2.1.3. Tipos de Clima

Martínez (2016) hace referencia a Likert, quien mencionó la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional en la que se puede desarrollar una organización:

Clima de tipo autoritario: se caracteriza por la falta de confianza en sus empleadores por parte de la dirección quien toma las decisiones y fija los objetivos y los impone a la organización, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en la que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo participativo: la dirección tiene plena confianza con sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados en cada uno de sus niveles. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por la mejora de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función a los objetivos (p. 101)

2.2.1.4. Dimensiones

Según Cavero (2014) indica que las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido

investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

Likert 6 mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades

Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- a) Estructura: percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización,
- b) Responsabilidad individual
- c) Sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón,
- d) Remuneración: percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho,
- e) Riesgos y toma de decisiones. Percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de trabajo,
- f) Apoyo: Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo,
- g) Tolerancia al conflicto. Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por once dimensiones:

- a) Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas,
- b) Conflicto y cooperación. Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización,
- c) Relaciones sociales. Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización,
- d) Estructura. Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea,
- e) Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores,
- f) Rendimiento. Es la relación que existe

entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante, g) Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados, h) Estatus. Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias, i) Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas, j) Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos, k) Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional, a saber:

a) Apertura a los cambios tecnológicos. Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados, b) Recursos Humanos. Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo, c) Comunicación. Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección, d) Motivación. Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización, e) Toma de decisiones. Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso (p. 115).

2.2.1.5. Modelos del Clima organizacional

Modelo de Octavio García

García (2014, p.52) cita a García (1987) quien diseñó un “Modelo para el diagnóstico del clima organizacional”, centrado en lo que siente o piensa el personal de la organización en aspectos tales como el reconocimiento que tienen acerca de su empresa, su organización y sus objetivos, la percepción que tienen acerca del medio en el cual desempeña sus labores, y del grado de desarrollo personal que prevé alcanzar al estar dentro de la empresa. El instrumento utilizado permite al encuestado expresar sus sentimientos a través de 17 preguntas, cuyas respuestas conducen al establecimiento de un perfil y a encontrar soluciones para mejorar el ambiente de acuerdo a respuestas específicas como por ejemplo: fijar metas para mejorar el clima a través de la corrección de situaciones que resulten altamente negativas, fijar metas para mejorar el ambiente como un todo y tener una base para comparar el cambio del clima organizacional en el tiempo y para otros usos.

Modelo de Fernando Toro

García (2014, p.52) cita a Toro (1992) donde considera como la apreciación o percepción que las personas se forman acerca de sus realidades de trabajo. El modelo se fundamenta

en el hecho de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo, no por lo que estas condiciones son, sino a partir del concepto y la imagen que se forman de ellas; estas imágenes y conceptos son influenciados por las actuaciones de otras personas: jefes, colaboradores, y compañeros. La encuesta de clima organizacional ECO, diseñada y validada en Colombia, logra satisfacer los criterios psicométricos exigidos para la medición de factores psicológicos y psicosociales. Su versión inicial plantea 63 ítems, sin embargo, la versión definitiva cuenta con 49 ítems. Mide siete factores de clima independientes y un octavo factor conformado por el agrupamiento de parejas de ítems alrededor de tres categorías de valores colectivos (cooperación, responsabilidad y respeto) (Toro, 1992). Dichos factores son: Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección, y Valores Colectivos (Cooperación, Responsabilidad, Respeto).

2.2.2. Satisfacción Laboral

2.2.2.1. Definición

Newstrom y Davis (2003) citado por Miranda (2015) señala que “La satisfacción laboral, representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados reciben”.

La satisfacción en el trabajo se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado es una suma complicada de un número de elementos del trabajo. También podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser” (Hannoun, 2011) citado por (Zárate, 2017, p.33).

Según Miranda (2015), las características personales juegan el papel decisivo en la determinación de los niveles individuales de satisfacción. El ser humano es único e irreplicable, por lo tanto, sus niveles de satisfacción laboral serán también específicos. Los niveles de satisfacción estarán condicionados por la historia personal, la edad, el sexo, las aptitudes, la autoestima, la autovaloración y el entorno sociocultural donde se desenvuelve el sujeto. Estas particularidades desarrollarán un conjunto de expectativas, necesidades y aspiraciones en relación al área personal y laboral que determinarán los niveles antes mencionados.

El fenómeno de la satisfacción laboral adquiere en la actualidad, una importancia vital para el desarrollo tanto organizacional como humano. Para el éxito de la gestión humana, resulta evidente que es necesario combinar las nuevas tecnologías y el factor humano para lograr la eficacia, eficiencia y efectividad en las organizaciones del siglo XXI. En consecuencia, se puede decir que en la actualidad la satisfacción laboral se constituye en un elemento esencial para el logro de los objetivos humanos y organizacionales. Por esta razón es necesario estudiarla de forma consecuente y lograr que los conocimientos generados sean aplicados de forma holística y humanista; de tal forma que no se obvие a la persona que es ese trabajador que se esfuerza y produce.

Aunque, si bien es cierto que en la comunidad científica, no existe un consenso respecto a la definición del fenómeno en cuestión. Vale la pena señalar que, en términos bastante amplios, la satisfacción laboral es la actitud que asume la persona ante su trabajo y que se refleja en actitudes, sentimientos, estados de ánimo y comportamientos en relación a su actividad laboral.

En este sentido, se puede afirmar que si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de este; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador (Miranda, 2015, p. 20).

Recuerde que el trabajo de una persona es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos de programación, esperar a los clientes o manejar un camión; requiere también tener trato con los compañeros y los jefes, obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios del desempeño, vivir en condiciones laborables que no son las ideales, etc. Esto significa que la evolución que hace un empleado de cuán satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo es la suma compleja de varios elementos discretos.

El interés de los administradores en la satisfacción con el trabajo se centra en su efecto en los empleados. Los investigadores saben sobre este interés y por eso vemos muchos estudios diseñados, para evaluar el impacto de la satisfacción en la productividad, ausentismo y rotación:

Satisfacción y productividad

Es interesante observar que, si dejamos el plano de los individuos y pasamos al de la organización, hay un apoyo renovado a la relación original, entre satisfacción y desempeño. Cuando se reúnan datos de satisfacción y productividad en toda la organización, más que en el plano individual, encontramos que las empresas con empleados más satisfechos son más eficaces que aquellas con menos empleados satisfechos. Es muy posible que la razón de que no hayamos conseguido bastante apoyo para la hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad, es que los estudios se han enfocado en las personas, más que en las compañías y que las medidas de la productividad en el plano de los individuos, no toman en cuenta las influencias recíprocas y las complejidades de los procesos que se

devuelven en el trabajo. Por ende, aunque no estemos en posición de decir que un trabajador más contento es más productivo, quizá sea cierto que las organizaciones contentas son más productivas.

Satisfacción y ausentismo

Encontramos una relación relativa constante, entre satisfacción y ausentismo, pero la correlación es moderada, por lo regular de menos + 0.40. Es de entender que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, pero otros factores tienen un efecto en la relación y reducen este coeficiente.

Las organizaciones que tienen prestaciones muy liberales en cuanto a los permisos por enfermedad alientan a todos sus empleados (incluyendo a los más satisfechos) a que se tomen días libres.

Satisfacción y Rotación

La satisfacción también tiene una relación negativa con la rotación; de hecho, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Sin embargo, factores con las condiciones del mercado de trabajo, esperanza de otras oportunidades de trabajo y antigüedad en la organización, también sin restricciones importantes para decidir si se dejan o no el trabajo actual (Robbins, 2013, p. 91).

2.2.2.2. Causas de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros). Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible (Fuentes, 2014, p. 27).

2.2.2.3. Consecuencias de la Satisfacción Laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

Inhibición, resistencia al cambio, falta de creatividad, abandono, accidentabilidad, baja productividad y dificultad para trabajar en grupo (Fuentes, 2014, p.27).

2.2.2.4. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Según Miranda (2015), indica que la satisfacción laboral ha sido conceptualizada de múltiples maneras en dependencia de los presupuestos teóricos manejados por los diferentes autores. Estas diferencias teóricas, evidencian que la satisfacción es un fenómeno en el que influyen múltiples variables; las cuales se pueden ordenar en tres dimensiones fundamentales: las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace este entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental (p.21).

Además, Robbins (2013) indica que una revisión de las evidencias existentes nos permite identificar cuatro factores que fomentan la satisfacción de los empleados: trabajo mentalmente estimulante, remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y compañeros que los respalden. Es importante que la administración controle todos estos factores.

a) Trabajo mentalmente estimulante. Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño. Estas características hacen que el trabajo provea un estímulo intelectual, b) Remuneraciones equitativas. Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezca justos, claros y que respondan sus expectativas. Cuando les parece que el salario es equitativo y que se basa en las exigencias de trabajo, las capacidades del individuo y los criterios salariales de la localidad, se sienten satisfechos. Del mismo modo, los empleados quieren sistemas de ascensos equitativos. Los ascensos traen oportunidades de crecimiento personal, más responsabilidades y una mejor posición. Por tanto, es más probable que se sientan satisfechos los individuos que perciben que las decisiones sobre los ascensos se toman de manera justa y equitativa, c) Condiciones laborales de apoyo. Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por la comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo. En los estudios se demuestran que los empleados prefieren los entornos que no sean peligrosos ni incómodos, d) Compañeros que los respalden. Las personas que obtienen más del trabajo que el puro dinero o realizaciones materiales. Para la mayoría, también llena la necesidad de contacto social. Por tanto, no es de sorprender que tener compañeros amigables y que brinden apoyo aumenta la satisfacción laboral. El comportamiento del jefe es también un determinante importante de la satisfacción (p.154)

2.2.2.5. Teorías de Satisfacción laboral

Según Chian, Martín & Núñez (2013) explica que a la hora de explicar los factores relevantes en la formación de las actitudes que conducen a la satisfacción laboral han surgido distintos modelos teóricos. Al objeto de sistematizar, de alguna manera, tanta

diversidad de criterios y en aras de la mayor claridad, se agrupan los diversos modelos y teorías que fundamentan los estudios sobre la satisfacción laboral (p.175).

Teorías del contenido.

Se incluye en este apartado aquellas teorías sobre la satisfacción laboral que fundamentan sus principios determinantes bien en las necesidades, intereses y deseos del trabajador, bien en aspectos o facetas derivadas del propio trabajo. Se establece una relación causal entre la satisfacción en el trabajo y algunas de las características propias del mismo. Unos condicionan la satisfacción, el grado en el que se consiguen determinados resultados y beneficios, otros lo hacen dependen del grado en el que se satisfacen determinadas novedades de trabajo. Teniendo dentro de estas la Teoría físico-económico de Taylor y el Modelo de la escuela de las relaciones humanas. La Teoría físico-económica de Taylor, se puede considerar a Taylor como el primer teórico que se preocupó por el estudio y racionalización de las organizaciones. Se le considera el padre de la Administración Científica del Trabajo. Según se deduce de uno de los pilares básicos de la administración científica, se da una identidad de intereses entre la empresa y sus empleados, de modo que un incremento en la productividad repercutirá en unos mejores incentivos económicos para el trabajador. No podemos aceptar, a priori, que lo que es bueno para la empresa vaya a serlo también para sus miembros. Los procedimientos para el estudio de los tiempos y la estandarización de cada aspecto delo trabajo suponían una concepción mecanista en la que los trabajadores eran tratados como máquinas y obligados a operar sin ninguna consideración hacia sus aspectos psicosociales (p. 172). Fuentes (2014, p. 39) cita a Koontz y Wehrich (2004), quienes señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras, la satisfacción es un resultado ya experimentado.

Teoría del ajuste en el trabajo

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

Teoría del grupo de referencia social

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

Teoría de la discrepancia

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

Teoría de los eventos situacionales

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales. Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

2.2.2.6. Modelos de la Satisfacción Laboral

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral. a) La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas

a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción. b) La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones. c) La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo. d) La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración. e) La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas. f) La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

Modelo del contenido.X

Chian, Martín & Núñez (2013) El Modelo de la escuela de las relaciones humanas, Mayo el fundador de la nueva Escuela de las Relaciones Humanas y e quien diseña un nuevo modelo de satisfacción en el trabajo. El objetivo de la Escuela de las Relaciones Humanas, aun cuando se plantea y se investiga sigue siendo la empresa y la productividad. El cambio en la satisfacción laboral (actitud) de los trabajadores condicionaba a la producción más que lo cambios en las condiciones objetivas y físicas del trabajo. La necesidad de ser aceptado y querido por lo compañero era más importante que los incentivos físicos o económicos propuestos por la empresa. Por tanto, había que cuidar los factores psicológicos y sociales del trabajador pues su repercusión en el desempeño parecía evidente.

El nuevo modelo de satisfacción en el trabajo incluye, desde ese momento, aspectos y propiedades psicosociales de los trabajadores. Se supera el modelo económico y es sustituido por un modelo social. La satisfacción no puede reducirse a un problema de salario, es preciso considerar más dimensiones de los trabajadores: rendimiento y el sentido de pertenencia e identidad (p.173).

2.3. Hipótesis

La relación entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim SRL es directa, lo que significa que mayor nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de la satisfacción laboral.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de variables

3.1.2. Tabla n°1. Operacionalización V1: Clima Organizacional.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	"El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos." (Cavero, 2014, p.81)	Estructura de la organización	Percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.	Nivel de percepción sobre las obligaciones	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización? • ¿Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros?
				Nivel de percepciones sobre las reglas	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización? • ¿No son severas las reglas de la organización?
				Nivel de percepciones sobre las políticas.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización? • ¿Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización?
		Estilo de liderazgo	La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.	Nivel de percepción del estilo de liderazgo predominante.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La presencia de un líder es importante para usted? • ¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores?

		Nivel de percepción de la confiabilidad del líder.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo? • ¿Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo?
Comunicación	Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.	<p>Nivel de la percepción de la comunicación con los compañeros de trabajo.</p> <hr/> <p>Nivel de la percepción de la comunicación con el empleador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo? • ¿La comunicación es directa con su empleador? • ¿La comunicación es de manera jerárquica con el empleador?
Motivación	Hace referencia a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.	Nivel de percepción sobre las posibilidades de promoción.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido? • ¿No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad? • ¿Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos?

- Nivel de percepción del salario recibido.
- ¿El salario percibido va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización?
 - ¿La remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo?

3.1.3. Tabla n°2. Operacionalización de Variable 2: Satisfacción Laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Satisfacción Laboral	Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (Hannoun, 2011) citado por (Zárate, 2017, p.33).	Trabajo mentalmente estimulante.	Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño.	Grado de percepción de libertad para realizar actividades en la organización. Grado de percepción de la retroalimentación de las actividades realizadas.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades organizacionales? • ¿Desarrollo mis habilidades sin límites para cumplir con mis actividades en la organización? • ¿Dentro del área de trabajo puedo expresar todas mis opiniones sin temor a represalias? • ¿Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas? • ¿Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones?

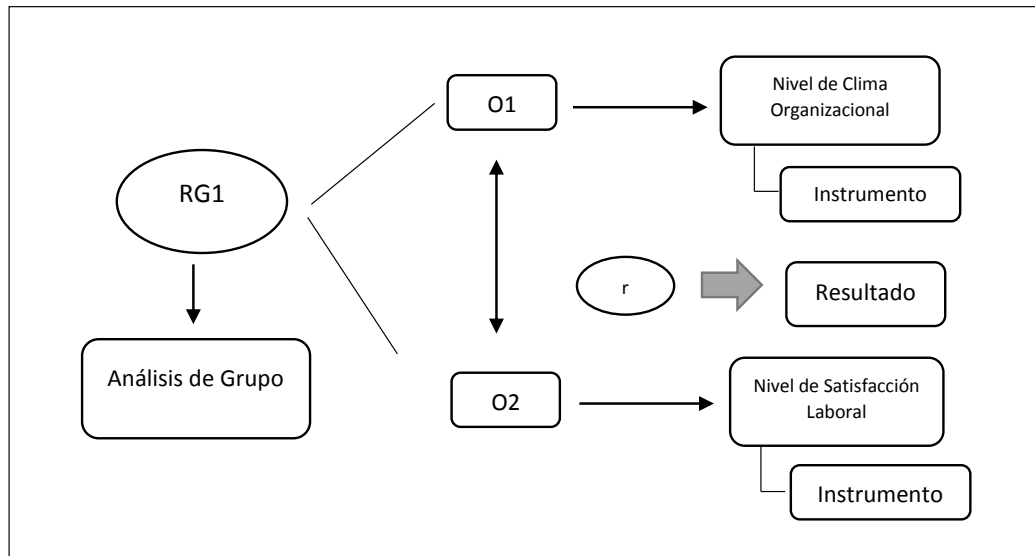
			<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo? • ¿La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades?
Remuneraciones equitativas	Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezca justos, claros y que respondan sus expectativas.	Grado de percepción del salario recibido	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los ingresos remunerativos son los adecuados? • ¿Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral? • ¿Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza?
		Grado de percepción de posibilidad de Ascensos	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización? • ¿La organización incentiva a los colaboradores para poder ascender? • ¿Todos los colaboradores tienen la oportunidad para recibir las capacitaciones que le permitan desarrollar sus habilidades para poder ascender?
Condiciones laborales de apoyo	Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por la comodidad propia como para	Grado de percepción del ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización? • ¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado?

	facilitarse la realización de un buen trabajo.		<ul style="list-style-type: none"> • ¿La iluminación en su área de trabajo es adecuada? • ¿Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance? • ¿La organización proporciona los recursos herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo?
Compañeros que los respalden	Percepción del compañerismo del entorno laboral donde se desarrollan las actividades.	Grado de percepción del compañerismo en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización? • ¿Noto el trabajo en equipo dentro de la organización?

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, ya que el estudio no afectó a las variables las cuales fueron observadas en su ambiente natural, y la recolección de datos se dio en un único momento específico del tiempo. Hernández, Fernández y Bapista, (2013, p. 58)

Figura n° 1. Esquema de Investigación.



Fuente: Hernández, Fernández, & Bapista, (2013)

3.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue correlacional.

“La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas” (Hernández, Fernández y Bapista, 2013, p. 63)

3.4. Unidad de estudio

Cada colaborador del área administrativa de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca 2017.

3.5. Población

Veintitrés 23 colaboradores del área del área administrativa de la empresa Maxlim SRL, Cajamarca, 2107.

3.6. Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó fue no probabilístico- conveniencia con lo que se consideró trabajar con los 23 colaboradores del área de administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en este trabajo de investigación fue el **censo**, y como instrumento para la recolección de datos fue **una hoja censal**, el cual estuvo conformado por dieciocho (18) preguntas referentes a la medición del clima organizacional y veinte (20) preguntas referentes a la medición de la satisfacción laboral. Nuestro instrumento estuvo diseñado bajo la escala de Likert. Esta escala nos permite obtener respuestas fijas bajo sus actitudes y opiniones de una persona, permitiendo evaluar el nivel de acuerdo y desacuerdo de los encuestados frente a su entorno. (Murillo, 2013, p. 69)

Considerando la siguiente escala de medición: totalmente en desacuerdo, algo en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, algo de Acuerdo, totalmente de acuerdo. Es preciso resaltar que el instrumento fue validado por un juicio de expertos bajo el coeficiente de Alpha y Cronbach obteniendo 0.80 y 0.84 respectivamente, es preciso resaltar las siguientes escalas de aceptación para su validez.

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable; George y Mallery (2003, p. 231) citado por (Dolores, 2014)

De acuerdo a la escala presentada anteriormente, se realizó una prueba piloto a 13 trabajadores de la empresa Maxlim, dentro del área de operaciones, gracias a ello se pudo inferir que el instrumento utilizado para esta investigación tiene una fiabilidad excelente, debido a que el Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.911.

Tabla n° 3. Estadístico de fiabilidad.

Estadísticos de Fiabilidad
Alfa de Cronbach
,911

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

3.8. Métodos y procedimientos de análisis de datos

Métodos de la investigación

Dentro de nuestro estudio hemos adoptado dos modelos de un enfoque cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para posteriormente probarlas. Por otro lado el enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo y su método de investigación es interpretativo, este método captura la experiencia de los individuos y estudia ambientes naturales mediante las entrevistas y la observación no estructurada. (Hernández, 2010, p.41) Mediante estos dos enfoques buscamos dar una perspectiva complementaria para nuestro estudio.

Procedimientos de análisis de datos

Codificación por Variable

Se realizó la aplicación de la Encuesta: En este proceso, los investigadores aplicaron la técnica de encuesta a los colaboradores de la empresa Maxlim con la finalidad de recabar información para la contestación de nuestros objetivos basándonos en el desarrollo de las variables. Codificación: asignación de un código a cada pregunta, con el objetivo de facilitar el registro de la información en un base de datos

Con el fin de poder organizar sistematizar los datos obtenidos se realiza la creación de una base de datos en Excel, durante este proceso se tabularon y codifican los datos obtenidos. Los resultados por el desarrollo de este instrumento nos permitió clasificarlos en los siguientes niveles alto (N.A), medio (N.M) y bajo (N.B), los cuales nos facilitaron en clasificación de los resultados para validar la hipótesis planteada, tal como se muestra a continuación:

Tabla n° 4. Niveles-Clima Organizacional

Clima Organizacional	Rango	Niveles	Escala	Codificación
(18) PREGUNTAS	24.00	Nivel Bajo	41- 18	C
(04) DIMENSIONES	24	Nivel Medio	66- 42	B
(03) NIVELES		Nivel Alto	91- 67	A

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla n° 5. Niveles- Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Rango	Niveles	Escala	Codificación
(20) PREGUNTAS	26.67	Nivel Bajo	46- 20	C
(04) DIMENSIONES	26	Nivel Medio	73- 47	B
(03) NIVELES		Nivel Alto	100- 74	A

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Una vez que ya realizamos el paso anterior buscamos transformar los datos mediante el programa IBM SPSS Statistics 20: se ordena y clasifica los datos de acuerdo a nuestros objetivos, estos son transformados en información que ayudaron en el desarrollo de nuestro estudio.

Codificación de por Dimensiones

Con la finalidad de poder tener una visión más exacta de los datos recolectados durante la investigación, se consideró necesario analizar la información de las encuestas, de manera independiente por cada dimensión de la variable, para brindar soporte a cada uno de los objetivos específicos. Esto se logró a través de la creación de una base de datos en Excel, durante este proceso se tabularon y codifican los datos obtenidos. Los resultados por el desarrollo de este instrumento nos permitió clasificarlos en los siguientes niveles alto (N.A), medio (N.M) y bajo (N.B).

Tabla nº 6. Niveles- Estructura de la Organización

Niveles	Rango	N° Elementos
Nivel Bajo	6 -13	0
Nivel Medio	14 - 21	2
Nivel Alto	22 -30	21

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 7. Niveles- Estilo de Liderazgo

Niveles	Rango	N° Elementos
Nivel Bajo	4 - 9	0
Nivel Medio	10 - 15	3
Nivel Alto	16 - 22	18

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 8. Niveles- Comunicación

Niveles	Rangos	N° Elementos
Nivel Bajo	3 - 6	1
Nivel Medio	7 - 10	4
Nivel Alto	11 - 15	15

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 9. Niveles- Motivación

Niveles	Rango	N° Elementos
Nivel Bajo	5 - 11	0
Nivel Medio	12 - 18	9
Nivel Alto	19 - 26	12

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 10. Niveles- Trabajo Mentalmente Estimulante

Niveles	Rango	N° Elementos
Nivel Bajo	7 - 16	0
Nivel Medio	17 - 26	6
Nivel Alto	27 - 36	17

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 11. Niveles- Remuneraciones Equitativas

Niveles	Rangos	N° Elementos
Nivel Bajo	6 - 13	0
Nivel Medio	14 - 21	8
Nivel Alto	22 - 30	14

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 12. Niveles- Condiciones Laborales de Apoyo

Niveles	Rangos	N° Elementos
Nivel Bajo	5 - 11	0
Nivel Medio	12 - 18	3
Nivel Alto	19 - 26	18

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Tabla nº 13. Niveles- Compañeros que los respalden

Niveles	Rangos	N° Elementos
Nivel Bajo	2 - 4	0
Nivel Medio	5 - 7	4
Nivel Alto	8 - 11	17

Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Técnicas de Interpretación:

Para la clasificación de los resultados se trabajó con los siguientes niveles:

Nivel Bajo: en este nivel se identifica que la presencia de nuestras variables de estudio influyen de manera negativa dentro de los colaboradores de la organización.

Nivel Medio: en este nivel se identifica que la presencia de nuestras variables de estudio influyen más o menos a los colaboradores de la organización.

Nivel Alto: en este nivel se identifica que la presencia del nuestras variables de estudio influyen de manera positiva a los colaboradores de la organización.

En este estudio se realizó un muestreo por conveniencia (censo), para ello se eligió el 5% como nivel de significancia, tomando en cuenta los resultados de Pearson y los resultados de las investigaciones precedentes a esta investigación.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Para la obtención de los resultados de la investigación los datos recabados mediante la aplicación de la encuesta, fueron codificados y registrados en una base datos, para luego ser transformados mediante el programa SPSS, el cual permitió obtener los resultados en base al objetivo general y a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación. Los resultados son detallados a continuación:

- 4.1. Objetivo específico 1:** Identificar el nivel del clima organizacional de la empresa Maxlim en el año 2017.

Tabla n° 14. Nivel de Clima Organizacional

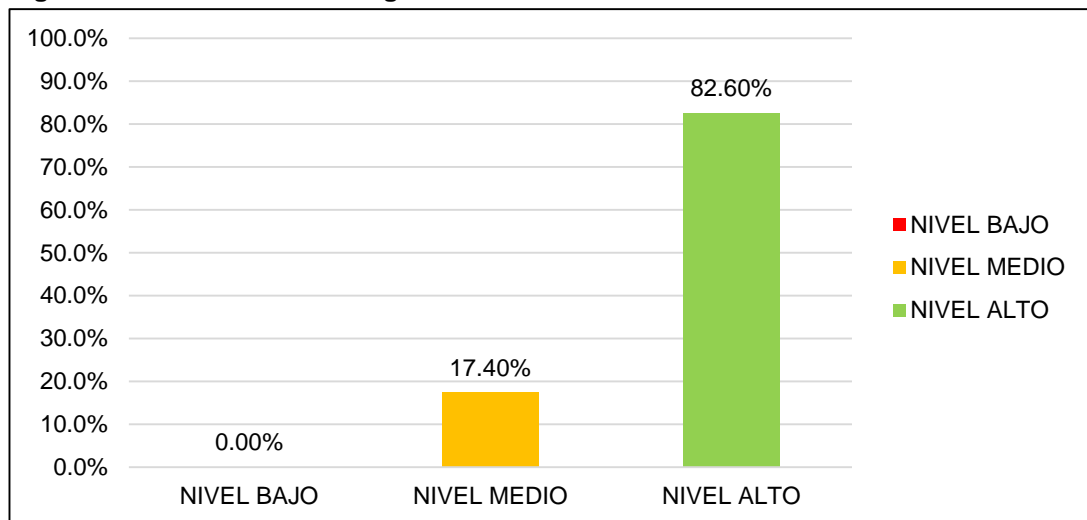
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	NIVEL ALTO	19	82,6	82,6
	NIVEL MEDIO	4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

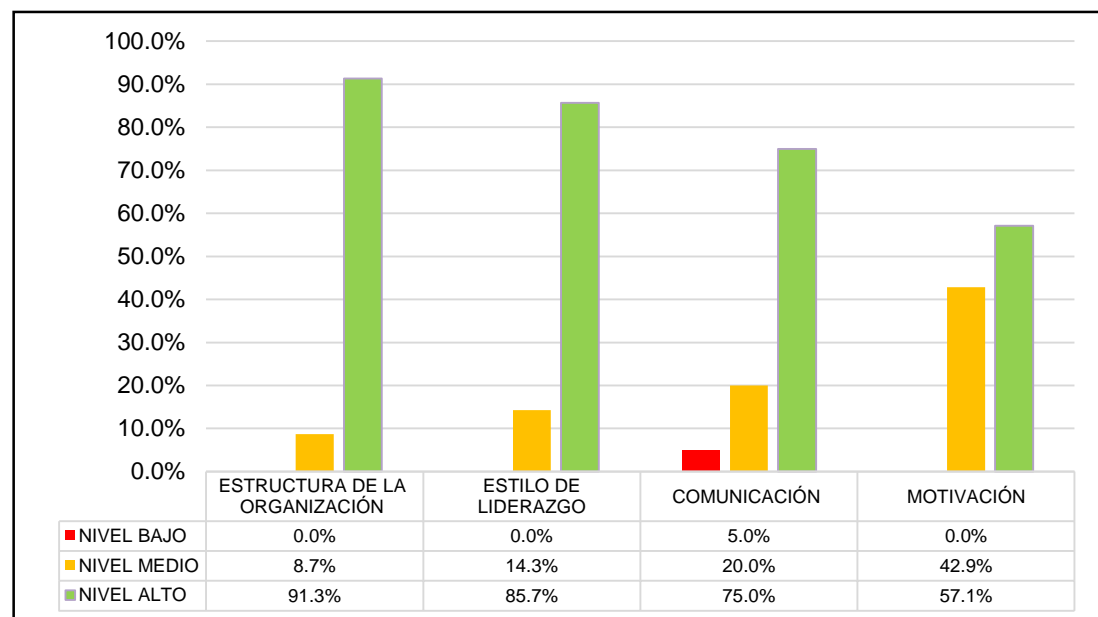
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que del 100% de los encuestados del área administrativa de la empresa Maxlim, el 82,6% de ellos se encuentran en el nivel alto de clima organizacional, esto se debe a que ellos identifican dentro de su entorno laboral una adecuada percepción de las políticas están establecidas de manera clara y son consideradas como útiles y necesarias dentro de su área de trabajo, por otro lado la presencia de su líder es importante para cada uno de ellos en el desempeño de sus actividades. Sin embargo; el 17,4% se encuentra en un nivel medio, debido a que la comunicación con el empleador no se da manera directa ya que este debe respetar ciertas jerarquías, además a ello se suma que la organización comúnmente no brinda recompensas por los logros obtenidos a sus colaboradores y algunos de ellos manifiestan no están muy de acuerdo con su salario percibido por las actividades que realizan.

Figura n° 2. Nivel de Clima Organizacional



Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Figura n° 3. Dimensiones del Clima Organizacional



Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Interpretación

Mediante el gráfico se puede observar que las dimensiones más relevantes de clima organizacional en los trabajadores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017, es la estructura de la organización, el estilo de liderazgo predominante dentro de su área de trabajo y la comunicación; estas dimensiones se encuentran en un nivel alto, sin embargo; la motivación tiene un puntaje que lo ubica en un nivel medio con un 42.9%, esto a causa de que algunos de los colaboradores no se encuentran satisfechos con su remuneración percibida por las actividades que ellos realizan y que existe una baja promoción de incentivos por los logros obtenidos.

4.2. **Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

Tabla n° 15. Nivel de Satisfacción Laboral

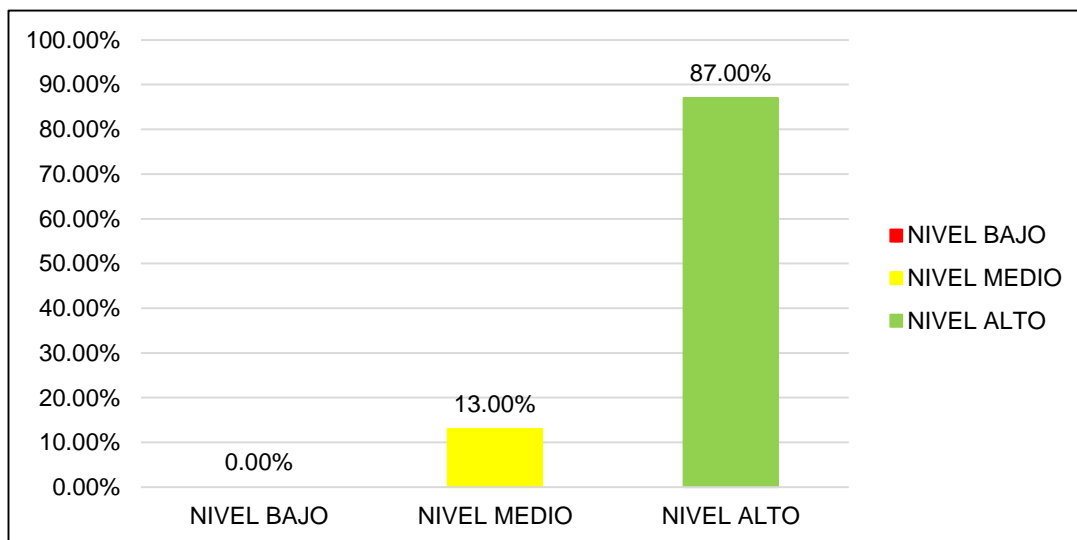
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	NIVEL ALTO	20	87,0	87,0
	NIVEL MEDIO	3	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

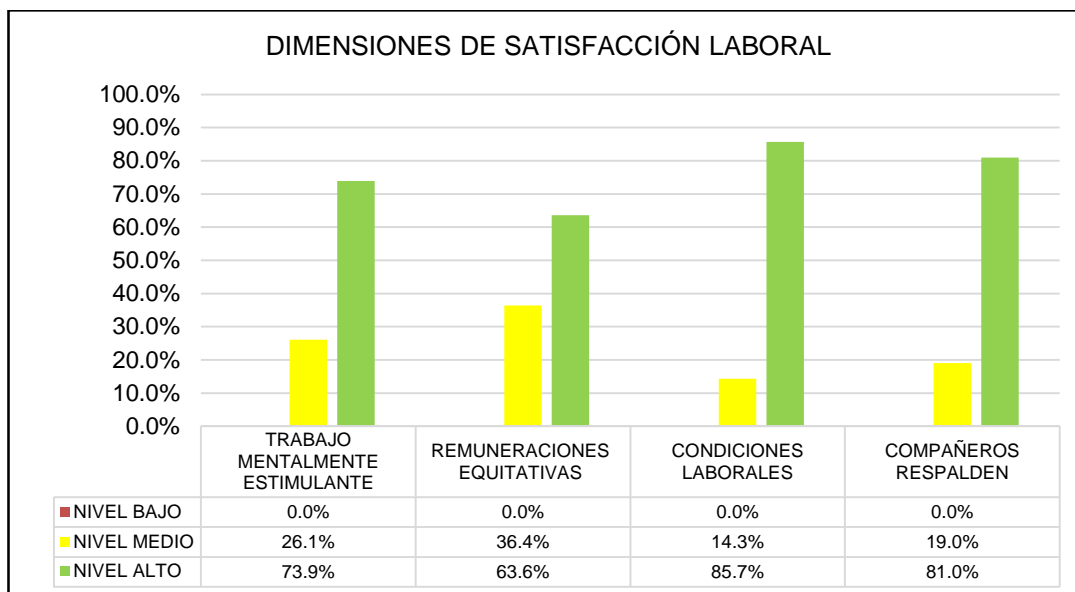
De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que del 100% de los encuestados del área administrativa de la empresa Maxlim, el 87% de ellos se encuentran en el nivel alto de satisfacción laboral, esto se debe a que ellos identifican dentro de su entorno laboral existen sugerencias de mejora de manera periódica por las actividades realizadas, al mismo tiempo identifican que existe una adecuada limpieza, higiene e iluminación adecuada en su área de trabajo viéndose complementada con el compañerismo entre ellos mismos. Sin embargo; el 13% de ellos se encuentran en un nivel medio, a causa de que las posibilidades de ascenso dentro de la organización son escasas.

Figura n° 4. Nivel de Satisfacción Laboral.



Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Figura nº 5. Dimensiones de la Satisfacción Laboral



Fuente: Base de datos de la codificación de dimensiones

Interpretación

Mediante el gráfico se puede observar que las dimensiones más relevantes de satisfacción laboral en los trabajadores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017, es condiciones laborales de apoyo y compañeros que los respalden; estas dimensiones se encuentran en un nivel alto, porque consideran que el ambiente laboral donde ellos desempeñan sus funciones es el más propicio, sin embargo; remuneraciones equitativas tiene un puntaje que lo ubica en un nivel medio con un 36.4%, esto a causa de que algunos de los colaboradores perciben que sus ingresos no van de acuerdo con las actividades que realizan, lo que dificulta en tener una buena calidad de vida.

- 4.3. Objetivo específico 3:** Identificar la relación del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

Tabla nº 16. Relación de Clima Organizacional con Trabajo Mentalmente estimulante

Clima Organizacional	P = 0.411
Trabajo Mentalmente Estimulante	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre el clima organizacional y la primera dimensión de la satisfacción laboral es de 0.411, identificando que existe una correlación positiva débil. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa Maxlim perciben que existen impedimentos para el desempeño de sus actividades de manera autónoma, por otro lado algunos de los colaboradores señalan que la retroalimentación no es de manera constante y oportuna.

Tabla n° 17. Relación de Clima Organizacional con Remuneraciones equitativas

Clima Organizacional	P = 0.50
Remuneraciones Equitativas	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre el clima organizacional y la segunda dimensión de la satisfacción laboral es de 0.50, identificando que existe una correlación positiva media. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa Maxlim perciben que el salario recibido no está por encima del promedio de su entorno laboral en relación al trabajo que ellos realizan.

Tabla n° 18. Relación de Clima Organizacional con Condiciones laborales de apoyo

Clima Organizacional	P = 0.303
Condiciones Laborales De Apoyo	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre el clima organizacional y la tercera dimensión de la satisfacción laboral es de 0.303, identificando que existe una correlación positiva débil. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa Maxlim Esto se debe a que algunos de los colaboradores perciben que las actividades no son distribuidas con equidad entre los compañeros de trabajo

Tabla n° 19. Relación de Clima Organizacional con Compañeros que lo respalden

Clima Organizacional	P = 0.233
Compañeros Que Lo Respalden	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre el clima organizacional y la cuarta dimensión de la satisfacción laboral es de 0.233, identificando que existe una correlación positiva débil.

Esto se debe a que algunos de los colaboradores de la empresa Maxlim perciben que dentro de su entorno laboral no se realiza un trabajo en equipo.

- 4.4. Objetivo específico 4:** Identificar la relación de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

Tabla n° 20. Relación de satisfacción laboral con estructura de la organización.

Satisfacción Laboral	P = 0.163
Estructura De La Organización	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre la satisfacción laboral y la primera dimensión del clima organizacional es de 0.163, identificando que existe una correlación positiva muy débil. Esto se debe a que algunos de los colaboradores de la empresa Maxlim perciben que las actividades no son distribuidas con equidad entre los compañeros de trabajo, además algunos de ellos consideran que las reglas establecidas dentro de la organización no siempre son cumplidas y son severas sólo en caso particulares.

Tabla n° 21. Relación de satisfacción laboral con estilo de liderazgo.

Satisfacción Laboral	P = 0.082
Estilo De Liderazgo	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre la satisfacción laboral y la segunda dimensión del clima organizacional es de 0.082, identificando que no existe una correlación entre estas. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa Maxlim perciben al líder del equipo de trabajo con un bajo nivel de confianza hacia él.

Tabla n° 22. Relación de satisfacción laboral con Comunicación

Satisfacción Laboral	P = 0.118
Comunicación	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre la satisfacción laboral y la tercera dimensión del clima organizacional es de 0.118, identificando que existe una correlación positiva muy débil. Esto se debe a que los colaboradores de la empresa Maxlim perciben que existen barreras para comunicarse con el empleador, ya que la organización estable que se debe respetar las jerarquías correspondientes para llegar a él.

Tabla n° 23. Relación de satisfacción laboral con Motivación

Satisfacción Laboral	P = 0.527
Motivación	

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

Se observa que la relación entre la satisfacción laboral y la cuarta dimensión del clima organizacional es de 0.527, identificando que existe una correlación positiva media. Esto se debe a que alguno de los colaboradores de la empresa Maxlim percibe que su salario no va de acuerdo a las actividades que ellos realizan e identifican que no son muy común las recompensas que reciben por sus logros obtenidos.

- 4.5. Objetivo General:** Determinar la relación entre los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

4.5.1. Prueba de Hipótesis

Hipótesis: La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Maxlim SRL es directa, lo que significa que mayor clima organizacional, mayor satisfacción laboral.

Regla de Decisión

Si $p < 0.05$, entonces se acepta H

Si $p > 0.05$, entonces se rechaza H

Tabla n° 24. Matriz de Pearson

Clima Organizacional	,661
Satisfacción Laboral	

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

De acuerdo a los resultados de Pearson (0.661) la correlación entre el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral es positiva media.

Prueba Chi ²

Tabla n° 25. Pruebas de Chi-Cuadrado

PRUEBA DE CHI – CUADRADO			
	Valor	gl	Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	7,875 ^a	1	,005

Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

Interpretación

De acuerdo a los resultados de Chi² se acepta la hipótesis, puesto que el estadígrafo p-value igual a 0.005 es menor que el nivel de significancia del 5% (0.05), verificando con ello la existencia de una relación directa entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción laboral.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En la presente investigación, se determinó que existe una relación directa entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, la cual se obtuvo a través del procesamiento de la información en el software SPSS. En este se presenta los resultados obtenidos en relación a nuestros objetivos específicos, como la identificación de los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral, así como también la identificación las dimensiones que mayor relación tienen en cada una de las variables a través de la prueba de Pearson; los cuales han dado respuesta al objetivo general de la investigación:

El presente estudio estableció que el nivel de clima organizacional dentro de la empresa Maxlim es alta, resultado que se obtuvo luego de haber procesado la información de la aplicación del instrumento; también se identificaron las mayores dimensiones influyentes de esta variable, obteniendo lo siguiente: el 91.3% corresponde a la estructura organizacional y el 85.7% al estilo de liderazgo. Por otro lado se puede presenciar que existe un alto porcentaje en el nivel medio de la motivación con un 42.9%. Estos resultados son respaldados por la teoría de Caveró (2014) quien dentro de su investigación manifiesta que el ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización incluye la estructura, el estilo de liderazgo, la comunicación, la motivación y las recompensas, como aspectos influyentes directos en el comportamiento y desempeño de los individuos o colaboradores para una organización.

Al hacer referencia a la estructura de la organización, tomamos a esta como el conjunto de formas papeles y funciones que han de cumplir los miembros de una organización con la finalidad de alcanzar las metas fijadas en la planeación considerando como indicadores de esta a las obligaciones, reglas y políticas, así lo menciona Beatriz, (2010) quien realizó un estudio en una empresa cervecera, quien obtuvo resultados con respecto a la realidad de la empresa, donde la estructura organizacional no es tan rígida, lo que permite a los empleados plena libertad para realizar el trabajo, a pesar de no ser del mismo rubro de la empresa investigada, los resultados son similares.

Por otro lado, tenemos al estilo de liderazgo que se da dentro de la organización, este es la forma en como los líderes se relacionan con otros dentro y fuera de la organización y equipos de trabajo, además de la postura que tiene frente a una decisión o conflicto y el éxito que tienen al momento de resolverlo teniendo dentro de esto al liderazgo predominante y confiabilidad del líder como indicadores. Así también lo menciona Omar (2011) quien determinó que los empleados que confían en sus líderes, reconocen en ellos algunas características personales. Características que, en gran medida, serían responsables de generar la convicción que, en una relación de trabajo en equipo, el líder actuará con benevolencia y previsibilidad (confianza), lo que impactará positivamente sobre los colaboradores

Como última dimensión tenemos a la motivación, esta hace referencia las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización, teniendo como indicadores a las posibilidades de promoción y salario recibido. En la investigación que realiza Quintero (2008) indica que para que las organizaciones puedan lograr un alto grado de eficiencia es

necesario trabajar en ambientes sumamente motivados, participativos y con un personal altamente motivado e identificado con la organización, es por ello que el empleado debe ser considerado como un activo vital dentro de ella, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad de la naturaleza humana para poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

Martínez (2016) mencionó que el clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros; por ello se resalta que dentro de la empresa Maxlim se logra identificar que los colaboradores consideran como presentes a la mayoría de las dimensiones generadores de un buen clima organizacional, tales como la estructura organizacional, esto se debe a que los colaboradores consideran estar totalmente de acuerdo con que sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización y que estas son distribuidas con equidad entre sus compañeros de trabajo, así mismo, se asume que las reglas dentro de la organización no son severas, lo cual permite ser cumplidas con eficiencia. Por otro lado, considera que las políticas son necesarias dentro de la organización y son establecidas de manera clara. Otra dimensión identificada es el estilo de liderazgo, debido a que los colaboradores muestran la confianza en su líder encargado de su equipo de trabajo debido que esta toma decisiones con la participación de todos, es por ello que para los colaboradores la presencia de un líder es importante dentro de la empresa. La última dimensión identificada es la motivación, esta se ve reflejada debido a que los empleados consideran no necesario los incentivos salariales para desarrollar sus actividades, pero que trabajarían más gusto si estos reciben recompensas por sus logros obtenidos.

A pesar de existir un alto porcentaje en el clima organizacional, este estudio puede identificar algunas deficiencias consideradas por algunos de los colaboradores tales como las recompensas adicionales al sueldo percibido, además a ello se puede establecer que los colaboradores ven que las responsabilidades en sus puestos de trabajo no va de acuerdo con el salario percibido, a lo largo del tiempo esto generará que la motivación de ellos vaya disminuyendo lo que perjudicará al clima organizacional. Así lo asegura Satey de León (2014) quien en su investigación muestra la existencia de la influencia entre los incentivos laborales y el clima organizacional debido a que estos provocan motivación y satisfacción en los colaboradores, lo cual tiene una relación directa con el ambiente que los rodea.

Por otro lado, se señala que el nivel de la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Maxlim es alta, este resultado va dependiendo de ciertas dimensiones más influyentes en la variable, las cuales van de acuerdo al contexto donde se desarrolló la investigación, estos se detallan a continuación: el 85.7% a las condiciones laborales de apoyo, el 73.9% corresponde al trabajo mentalmente estimulante y finalmente el 63.6% a la remuneración equitativa ; resultados que son corroborados por la teoría que manifestó Robbins S. P (1998) quién identifico que el trabajo mentalmente estimulante, la remuneración equitativa, condiciones laborales de apoyo y compañeros

que los respalden son factores que fomentan la satisfacción de los empleados dentro de una organización; los cuales realizan un acompañamiento a la teoría expresada por Hannoun (2011) citado por (Zárate, 2017, p.33)., donde menciona que el cumplimiento de los reglamentos organizacionales así como con sus políticas permitirá cumplir con el desempeño, además de sobrevivir en las condiciones de trabajo.

Un trabajo mentalmente estimulante hace referencia a aquellos trabajos que le den la oportunidad de aplicar sus destrezas que sean tareas intelectualmente estimulantes para ayudar a conservar las habilidades de pensamiento y memoria así como también que las tareas sean variadas y con libertad de retroalimentación sobre su desempeño, teniendo como indicadores a la libertad para realizar actividades dentro de la organización y la retroalimentación de las actividades realizadas, así es el caso de la investigación que realiza Vega (2013), donde llegó a la conclusión de cómo influye un trabajo mentalmente estimulante con respecto a la orientación de los objetivos, y como este a medida que aumenta la satisfacción con el reconocimiento en cuanto a su rendimiento, su orientación al logro disminuirá, porque se sienten conformes con lograr sólo los objetivos y metas propuestos por la jefatura. También se observó que, a medida la satisfacción con la forma de reconocimiento aumenta, la orientación al cliente disminuye, porque si los colaboradores están conformes con el reconocimiento que reciben, no se esfuerzan más con el cliente.

Remuneraciones equitativas son los esquemas de pago y ascenso que los colaboradores consideran como justos, claros y que respondan a sus expectativas; teniendo como indicadores al salario recibido y las posibilidades de ascenso, Cañizales (2017) quien realizó un estudio en el sector hotelero obtuvo como resultado que la baja remuneración con relación a las horas trabajadas, la existencia de turnos rotativos, pocas expectativas de promoción, realización de actividades inferiores a su categoría profesional y la inseguridad en el trabajo, son los principales motivos de insatisfacción.

En las condiciones laborales de apoyo, hacemos referencia al interés que tienen los colaboradores frente al entorno laboral tanto como para la comodidad propia como para la facilidad para realizar un buen trabajo.

La satisfacción laboral, representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados reciben, así lo menciona Newstrom y Davis (2003) quienes son citados por Miranda (2015). Frente a los resultados obtenidos se dice que la satisfacción laboral es factible dentro de la organización, debido a que se dan las remuneraciones de forma equitativa, esto se da debido a que los colaboradores consideran estar de acuerdo con que sus ingresos remunerativos son los adecuados y que estos están por encima del promedio del entorno laboral al que ellos pertenecen, por otro lado se evidencia que el 33,3% está totalmente de acuerdo en afirmar que todos los colaboradores tienen la misma posibilidad de ascenso dentro de la empresa, siendo esta la que promueve la participación al beneficio mediante la capacitación para el desarrollo de sus habilidades. Otra dimensión estudiada son las condiciones laborales de apoyo, esto abarca a los

factores que están involucrados en las condiciones del medio laboral donde desempeñan sus funciones; dentro de esto se afirma que más de la tercera parte de la población está de acuerdo con la limpieza, higiene e iluminación, además de contar con los recursos necesarios que el colaborador necesita para el desempeño de sus actividades. Finalmente se tiene a la dimensión que abarca un trabajo mentalmente estimulante, esto es afirmado por lo colaboradores debido a que están de acuerdo con tener autonomía para realizar sus actividades, además de que ellos pueden expresar sus opiniones sin temor a represalias, permitiendo realizar y aceptando sugerencias de mejora de forma periódica a la organización, y de la misma forma esta retribuye informando de manera adecuada y oportuna con respecto a los resultados alcanzados.

Sin embargo, se dan la existencia de ciertos indicadores que obstaculizan que los colaboradores se sientan satisfechos dentro de su entorno laboral, dentro de esta investigación se determina que en la organización no todos los colaboradores perciben la autonomía para el desarrollo de actividades organizacionales como algo que se cumple dentro del área administrativa.

En la determinación del tercer objetivo específico se identificó que las dimensiones de satisfacción laboral que mayor correlación tienen con la variable de clima organizacional en los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017 son el trabajo mentalmente estimulante y las remuneraciones equitativas, obteniendo una correlación de Pearson 0.411 y 0.500 respectivamente; logrando rescatar que dentro de la primera dimensión los colaboradores afirman que pueden expresarse sin temor a represalias, así como también ellos pueden desarrollar sus habilidades sin ninguna restricción para el cumplimiento de sus actividades; en la segunda dimensión los colaboradores identifican que su empleador les brinda oportunidades para recibir capacitaciones, las cuales ayudan a fortalecer y desarrollar sus habilidades con el fin de poder lograr un ascenso. Así lo indica Campos y Riuz (2016) en su investigación donde determinan que a la mayoría de colaboradores les gusta las funciones que realizan. Además, consideran que deberían recibir algún incentivo económico por el trabajo que realizan ya que el salario que perciben no les permite tener un estilo de vida adecuado. Sin embargo, durante el desarrollo de este estudio se logró identificar algunos aspectos que los colaboradores de la organización perciben como deficientes, tales como los impedimentos para el desempeño de sus actividades de manera autónoma. Además, algunos de los colaboradores señalan que la retroalimentación no es de manera constante y oportuna, así mismo perciben que el salario recibido no está por encima del promedio de su entorno laboral en relación al trabajo que ellos realizan.

El estudio que realiza Quispe (2015) indica que las dimensiones de clima organizacional tales como la estructura, autonomía, relaciones interpersonales e identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. El cuarto objetivo de nuestro estudio buscó identificar la relación de satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional, determinando a las dimensiones más influyentes a la estructura de la organización y la motivación obteniendo un puntaje de 0.163 y 0.527 respectivamente bajo la correlación de Pearson. Sin embargo, durante el desarrollo de este estudio se logró identificar algunos aspectos que los

colaboradores de la organización perciben como deficientes, tal es el caso de las actividades que desempeñan, las cuales consideran que no son distribuidas con equidad entre los compañeros de trabajo, además algunos de ellos perciben que las reglas establecidas dentro de la organización no siempre son cumplidas y son severas sólo en caso particulares. Por otro lado, señalan que su salario no va de acuerdo a las actividades que ellos realizan e identifican que no son muy comunes las recompensas que reciben por sus logros obtenidos.

Por último, en la determinación del objetivo general basado en la relación entre los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017, determinamos que la correlación entre ambas variables es alta directa ($p \text{ value} = 0.661$), lo que significa en la medida que los colaboradores perciban un buen Clima Organizacional, esto influirá a que su satisfacción dentro de la organización sea la más adecuada. Estos resultados son reafirmados por Adata (2012) quien dentro de su investigación obtuvo una alta correlación positiva entre la satisfacción laboral y mejor clima organizacional, concluyendo que un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad en la vida de los integrantes de la organización donde se realizó su estudio.

CONCLUSIONES

- Los resultados de la investigación confirman que dentro de Maxlim existe una relación directa entre las variables del clima organización y la satisfacción laboral entre los colaboradores para el año 2017.
- Se ha determinado que el nivel de clima organizacional percibido por los colaboradores de la empresa es alta, debido a que estos consideran que la estructura de la organización es buena, por otro lado en cuanto a la percepción sobre los estilos de liderazgo, se puede resaltar que el líder dentro de la organización suele tomar decisiones con la participación de los colaboradores, y con respecto a la motivación podemos decir que más de la cuarta parte de los encuestados mencionaron estar de acuerdo en que realizan un mejor trabajo mientras mayor sean las remuneraciones o las recompensas, sin embargo ellos también consideran que deberían recibir incentivos adicionales por parte de su empleador.
- Dentro de la investigación también se pudo identificar que el nivel de la satisfacción laboral es alto, considerando como dimensiones a las que Robbins menciona dentro su investigación, tales como el trabajo mentalmente estimulante donde los colaboradores se sienten autónomos para el desempeño de sus actividades y con la capacidad de poder expresar opiniones de mejora sin temor a represalias, por otro lado en cuanto a la remuneración equitativa la tercera parte de los colaboradores afirman que tienen acceso a las posibilidades de ascenso y finalmente en cuanto a las condiciones laborales de apoyo los colaboradores están satisfechos en cuanto a las condiciones donde estos desempeñan sus actividades y que la organizaciones les brinda los recursos necesarios para cumplir con sus funciones.
- Por otro lado se concluye que las dimensiones más influyentes de la satisfacción laboral para el clima organizacional en los colaboradores de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017, son el trabajo mentalmente estimulante y las remuneraciones equitativas, al obtener un resultado de correlación de Pearson 0.411 y 0.500 respectivamente.
- Las dimensiones de clima organizacional más influyentes para la satisfacción laboral son estructura de la organización y la motivación obteniendo un resultado de correlación de Pearson de 0.163 y 0.527 respectivamente.

RECOMENDACIONES

Mediante la investigación realizada en la empresa Maxlim, se llegó a sugerir lo siguiente:

- La organización debe mejorar los canales de comunicación entre los compañeros de trabajo, jefes y áreas mediante la fomentación de la realización de talleres enfocados en el trabajo en equipo, esto será de gran ayuda para incrementar la confianza y familiaridad entre los compañeros del área; mejorando así el clima laboral.
- Los jefes de área deben mejorar la autonomía de sus colaboradores mediante la confianza que estos le pueden brindar, difundiendo una cultura de conciencia donde los colaboradores comprendan que las decisiones o las acciones que realicen pueden afectar a otros.
- La empresa debe realizar una reevaluación de las actividades que cada uno de los colaboradores del área administrativa cumplen, con el fin de disminuir las cargas extras de trabajo, permitiendo que estos se desenvuelvan de una manera más eficiente, logrando así que los colaboradores se encuentren más satisfechos por su sueldo percibido.
- Motivar a los colaboradores mediante el reconocimiento por sus logros alcanzados, a través de las recompensas por sus acciones y logros específicos basándose en distinciones para empleados excepcionales, productividad y calidad en el trabajo.
- Mejorar la difusión de la participación a los ascensos dentro del área administrativa, mediante la implementación de capacitaciones con el fin de lograr aumentar sus conocimientos y habilidades al momento de realizar sus actividades laborales, de esta forma se incrementará la competitividad entre el personal del área administrativa.

REFERENCIAS

- Acosta, B. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervezera: Un Estudio Exploratorio*. IIPSI, 163 - 172.
- Adauta, J. (2012). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 307-314.
- Arias Gallegos, W., & Arias Cáceres, G. (2014). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. Ciencia y Trabajo.
- Bardales, E. (2015). *Los CEO en Peru ya ven al clima organizacional com una variable intangible del negocio*. Gestion.
- Beatriz, A. (2010). *Clima Organizacional en una Empresa Cervezera: Estudio Exploratorio*. IIPSI.
- Cañizales, S. (2007). *La Satisfacción en los Establecimientos Hoteleros. Analisis Empírico en la Provincia de Córdoba*. Cuadernos de Turismo.
- Casana, V. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy*. Trujillo.
- Cavero, M. (2014). *Concepto y dimensiones del Clima Organizacional*. Hitos de Ciencias
- Chiang, M., Martín, R. J., & Núñez Partido, A. (2013). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: McGrawHill.
- Dolores, F. (2014). *Apuntes de SPSS*.
- Gan, F. (2012). *Manual de instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las Organizaciones*. Ediciones Díaz de Santos .
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción Laboral*.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- León, E. (2014). *Incentivos laborales y clima organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar del campus Central.
- Llaneza, J. (2008). *Ergonomía y Psicología Aplicada*. Lex Nova.
- Miranda, C. (2015). *Relacion entre la Satisfacción Laboral y el sentido de Vida en los Trabajadores de la Empresas Listos S.A.S*. México.
- Murillo, J. (2013). *Cuestionarios y Escalas de Actitudes*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Omar, A. (2011). *Liderazgo Transformador y Satisfacción Laboral: El rol la confisnxa en el Supervisor*. Argentina.
- Pérez, A. (2015). *Enfoque Sistémico del Clima Organizacional y su Aplicación en Salud Publica*. Revista Cubana de Salud Pública .
- Quintero, N. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago*. Negotium.

- Quispe, N. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral para el Desarrollo Empresarial en Apurímac*, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas.
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Satey de León, E. (2014). *Incentivos laborales y Clima Organizacional*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Tejada de López, B. (2007). *Administración de Servicios de Alimentación*. Medellín : Universidad de Antioquía.
- Vega, M. (2013). *¿Cómo influye la Satisfacción Laboral Sobre el Desempeño?: Caso empresarial de retail*. Chile.

ANEXOS

ENCUESTA

Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte, estamos haciendo un estudio sobre la relación del clima organizacional y satisfacción laboral dentro de una empresa de servicios, por lo que le pedimos pueda responder con sinceridad todas las preguntas gracias. Objetivo: Determinar la relación entre los niveles del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa de la empresa Maxlim, Cajamarca 2017.

5	Totalmente de Acuerdo	4	Algo de Acuerdo	3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	Algo en desacuerdo	1	Totalmente en desacuerdo
---	-----------------------	---	-----------------	---	--------------------------------	---	--------------------	---	--------------------------

CLIMA ORGANIZACIONAL		Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización?					
2	¿Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros?					
3	¿Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización?					
4	¿No son severas las reglas de la organización?					
5	¿Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización?					
6	¿Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización?					
7	¿La presencia de un líder es importante para usted?					
8	¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores?					
9	¿Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo?					
10	¿Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo?					
11	¿Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo?					
12	¿La comunicación es directa con su empleador?					
13	¿La comunicación es de manera jerárquica con el empleador?					
14	¿La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido?					
15	¿No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad?					
16	¿Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos?					
17	¿El salario percibido va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización?					
18	¿La remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo?					
TOTAL						

SATISFACCIÓN LABORAL		Valoración				
		1	2	3	4	5
20	¿Dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades organizacionales?					
21	¿Desarrollo mis habilidades sin límites para cumplir con mis actividades en la organización?					
22	¿Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias?					
23	¿Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas?					
24	¿Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones?					
25	¿Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo?					
26	¿La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades?					
27	¿Los ingresos remunerativos son los adecuados?					
28	¿Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral?					
29	¿Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza?					
30	¿Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización?					
31	¿La organización incentiva a los colaboradores para ascender?					
32	¿Todos los colaboradores tienen la oportunidad para recibir las capacitaciones que le permitan desarrollar sus habilidades para poder ascender?					
33	¿Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización?					
34	¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado?					
35	¿La iluminación en su área de trabajo es adecuada?					
36	¿Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance?					
37	¿La organización proporciona los recursos herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo?					
38	¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización?					
39	¿Noto el trabajo en equipo dentro de la organización?					
TOTAL						

1. Validación de Instrumentos

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

1.1. Experto: *TERÁN ROMÍER, WALTER*

1.2. Especialidad: *ADMINISTRACION - ECONOMIA*

1.3. Cargo actual: *DOCENTE*

1.4. Grado académico: *DOCTOR*

1.5. Institución: *UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE*

1.6. Tipo de instrumento: *CUESTIONARIO - ESCALA DE LIKERT*

1.7. Lugar y fecha: *CAJAMARCA 20 DE SETIEMBRE DE 2017.*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		40				

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{40}{50} \times 100 = 80\%$


III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

.....



Firma y sello del Experto

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: *Lady S. Delgado Cerna*
 - 1.2. Especialidad: *Sociologa*
 - 1.3. Cargo actual: *Docente*
 - 1.4. Grado académico: *MS.C.C.*
 - 1.5. Institución: *UPN*
 - 1.6. Tipo de instrumento: *Cuestionario*
 - 1.7. Lugar y fecha: *22-09-2017*

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiencia para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles	X					
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total						

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{42}{50} \times 100\% = 84\%$

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

[Firma manuscrita]

 Firma y sello del Experto

2. Matriz de Pearson

		C.O	SATIS
C.O	Correlación de Pearson	1	,661**
	Sig. (bilateral)		,003
SATIS	Correlación de Pearson	,661*	1
	Sig. (bilateral)	,003	

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

3. Matriz de correlación

		CLIMAORGANI ZACIONAL	TRABAJOMEN TALMENTE
CLIMAORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,411
	Sig. (bilateral)		,051
	N	23	23
TRABAJOMENTALMENTE	Correlación de Pearson	,411	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	23	23

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

4. Tabla de Contingencia del Nivel de las Variables

Tabla de contingencia NIVEL DE CLIMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL * NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

		NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL		Total	
		NIVEL ALTO	NIVEL MEDIO		
NIVEL DE CLIMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	NIVEL ALTO	Recuento	14	0	14
		% del total	77,8%	0,0%	77,8%
	NIVEL MEDIO	Recuento	2	2	4
		% del total	11,1%	11,1%	22,2%
Total		Recuento	16	2	18
		% del total	88,9%	11,1%	100,0%

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

5. **Tabla de chi – cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado						
		Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado Pearson	de	7,875 ^a	1	,005		
Corrección continuidad	por	3,626	1	,057		
Razón verosimilitudes	de	7,013	1	,008		
Estadístico exacto de Fisher					,039	,039
N de casos válidos		18				

a. 3 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,44.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS

FRECUENCIAS DE LAS PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO

A continuación se muestran la frecuencia de cada una de las preguntas hechas en el cuestionario, además es necesario resaltar las dimensiones a las que corresponden cada pregunta según sea la variable.

A. Variable 1: Clima Organizacional.

Dimensión: Estructura de la organización.

Indicador: Nivel de percepción sobre sus obligaciones.

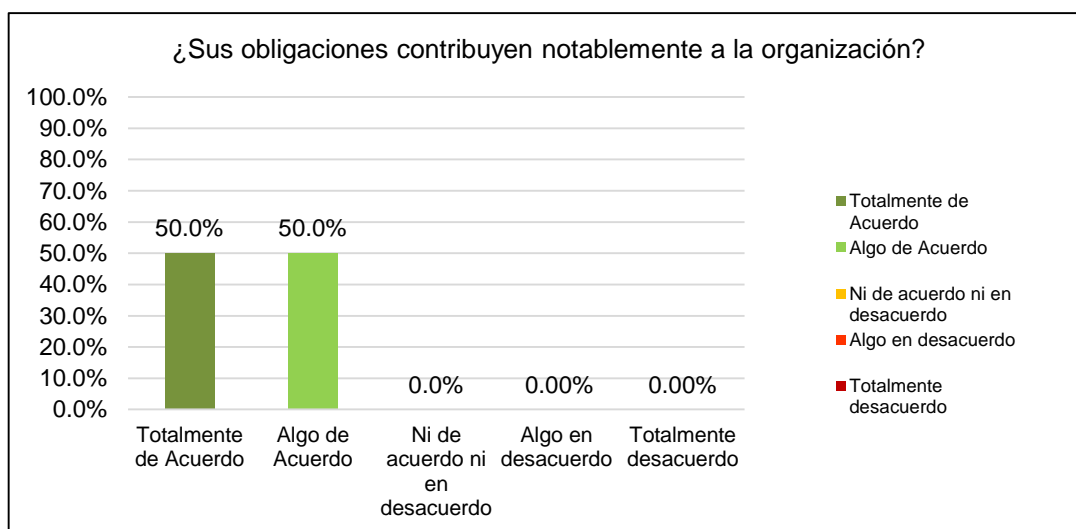
Tabla n° 26. Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización

¿Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0	50,0
Válidos	Totalmente de Acuerdo	9	50,0	50,0	100,0

Fuente: SPSS - Frecuencias.

Interpretación: Se puede observar que de todos los encuestados, el porcentaje de la percepción que tienen ellos sobre sus obligaciones es compartida, es decir que el 50% de ellos respondieron que están totalmente de acuerdo con que sus obligaciones contribuyen notablemente con la organización, mientras que la mitad restante está solo en algo de acuerdo.

Figura n° 6. Sus obligaciones contribuyen notablemente a la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencias

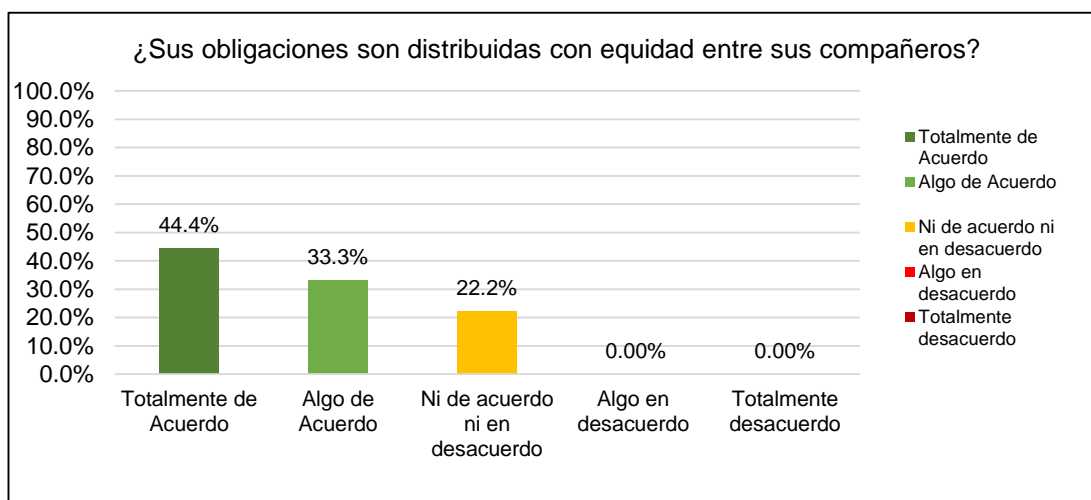
Tabla n° 27. Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros.

¿Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2
	Algo de Acuerdo	6	33,3	55,6
	Totalmente de Acuerdo	8	44,4	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – FRECUENCIAS

Interpretación: En cuanto a la percepción que tiene ellos acerca de que si sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros, del 100% de los encuestados, el 44% respondieron estar totalmente de acuerdo mientras que 33% están algo de acuerdo.

Figura n° 7. Sus obligaciones son distribuidas con equidad entre sus compañeros.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencias

Indicador: Nivel de percepciones sobre las reglas

Tabla n° 28. Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización.

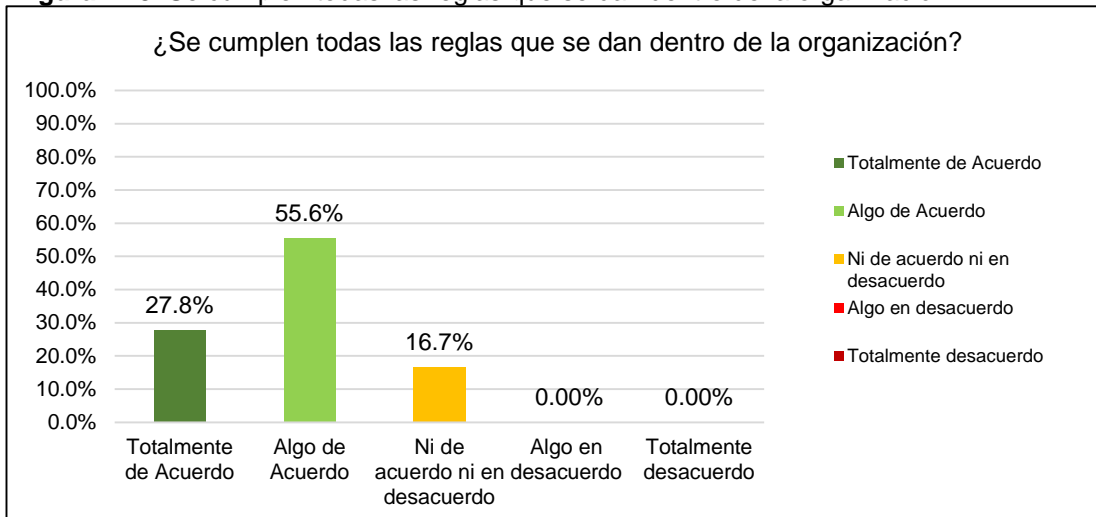
¿Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	10	55,6	72,2
	Totalmente de Acuerdo	5	27,8	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

Interpretación: De los 23 encuestados en el área de Administración de la organización Maxlim, se puede observar que en cuanto a la percepción sobre las reglas dentro de la organización, 55,6 % menciona estar algo de acuerdo con el cumplimiento de estas, el 27,8%

están totalmente de acuerdo, mientras que solo el 16,7% no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura n° 8. Se cumplen todas las reglas que se dan dentro de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

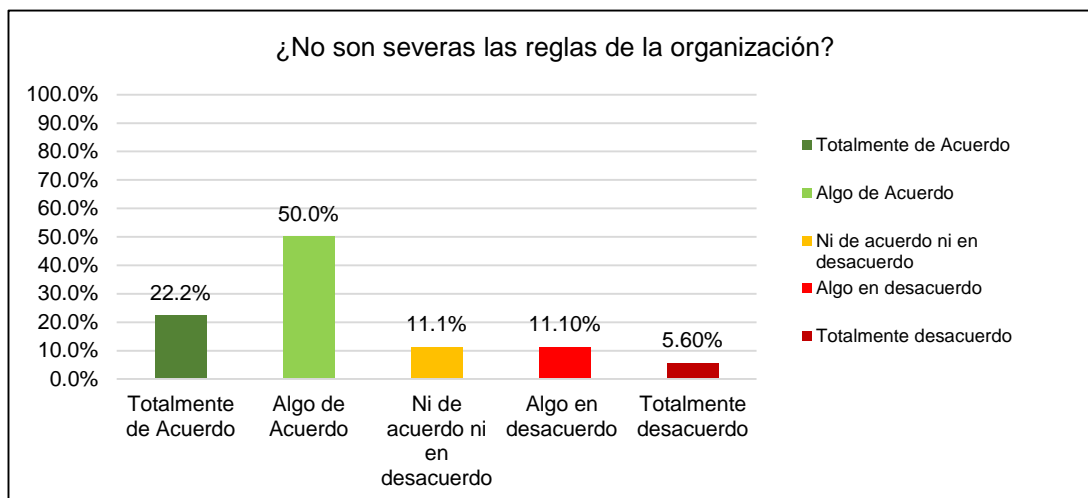
Tabla n° 29. No son severas las reglas de la organización.

¿No son severas las reglas de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Algo en Desacuerdo	2	11,1	11,1	16,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	27,8
Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0	77,8
Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2	100,0

Fuente: SPSS- Frecuencias

Interpretación: De la totalidad de los encuestados (23), se obtiene los siguientes resultados: el 22,2% están totalmente de acuerdo en que las reglas dentro de la organización no son severas, y un 50% están algo de acuerdo.

Figura n° 9. No son severas las reglas de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Indicador: Nivel de percepciones sobre las políticas.

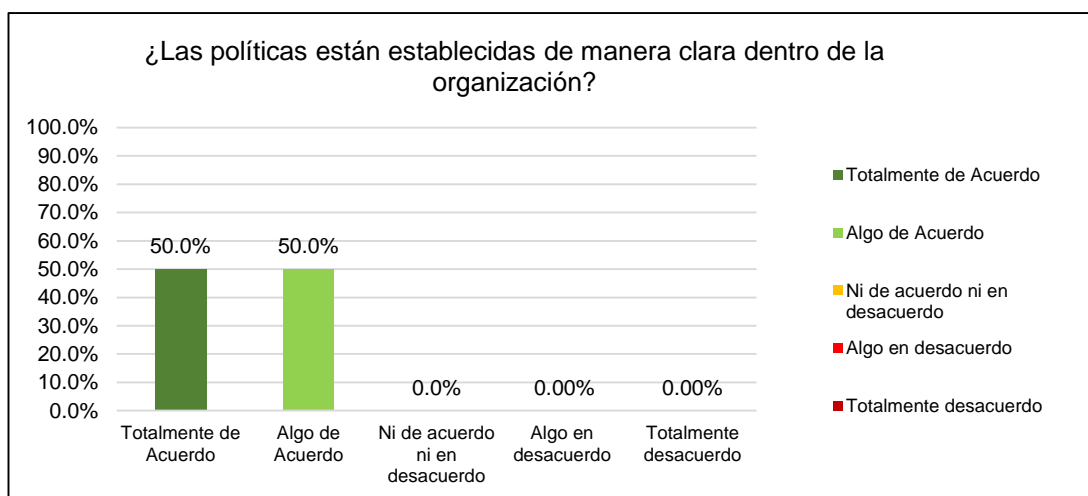
Tabla n° 30. Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización.

¿Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de Acuerdo	9	50,0	50,0	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: En cuanto a la percepción de las políticas que tienen los encuestados, del 100% de ellos, el 50% repode que están totalmente de acuerdo que las políticas de la organización están establecidas de manera clara y el 50% están algo de acuerdo.

Figura n° 10. Las políticas están establecidas de manera clara dentro de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencias

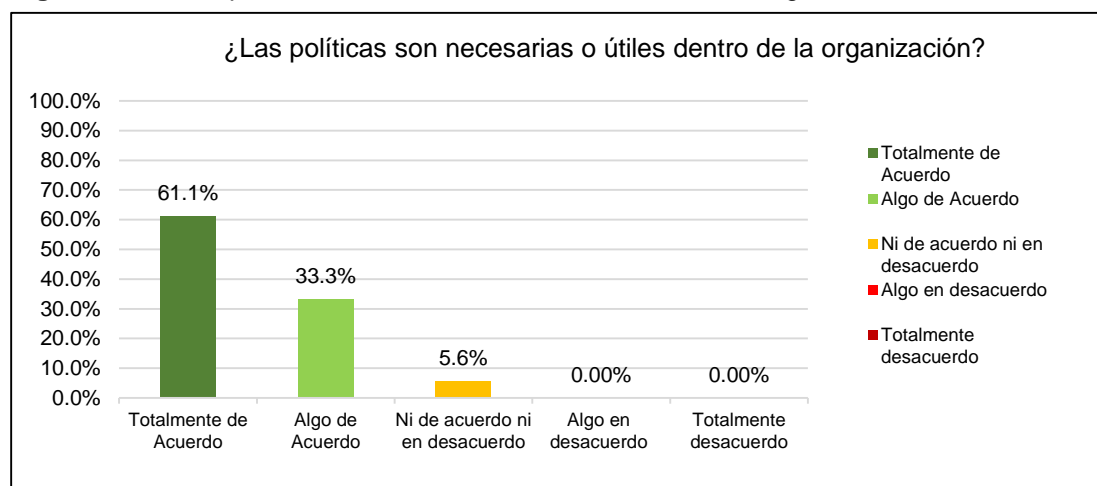
Tabla n° 31. Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización.

¿Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Válidos Algo de Acuerdo	6	33,3	33,3	38,9
Totalmente de Acuerdo	11	61,1	61,1	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: De los 23 encuestados, el 61% mencionan estar totalmente de acuerdo en que las políticas son necesarias y útiles dentro de la organización, el 33% respondieron estar algo de acuerdo y solo un 5,6% de ellos respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura n° 11. Las políticas son necesarias o útiles dentro de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Dimensión: Estilo de liderazgo.

Indicador: Nivel de percepción del estilo de liderazgo predominante.

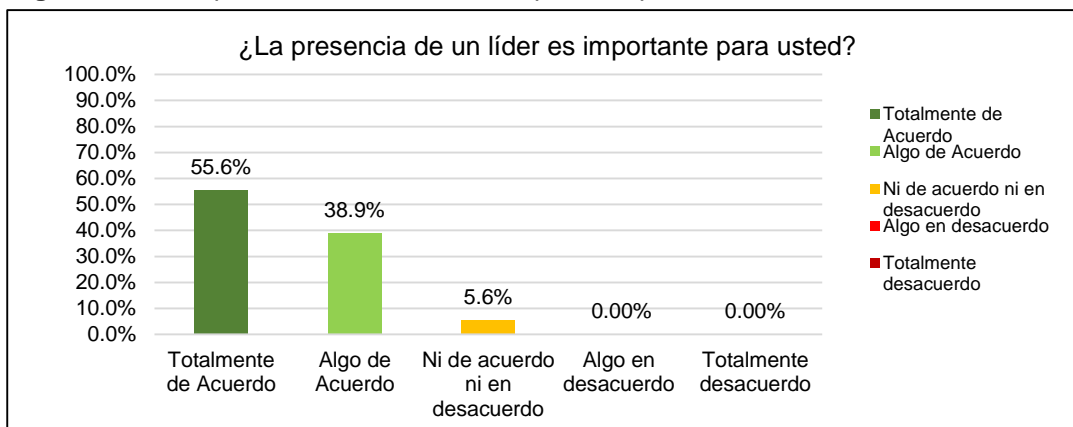
Tabla n° 32. La presencia de un líder es importante para usted.

¿La presencia de un líder es importante para usted?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Válidos Algo de Acuerdo	7	38,9	38,9	44,4
Totalmente de Acuerdo	10	55,6	55,6	100,0

Fuente: SPSS- Frecuencias

Interpretación: en cuanto a la percepción que tiene los colaboradores de la empresa Maxlim sobre el estilo de liderazgo predominante, del 100% de los encuestados el 55.6% mencionan estar totalmente de acuerdo con que la presencia de un líder es muy importante y 38.9% respondieron estar algo de acuerdo.

Figura n° 12. La presencia de un líder es importante para usted.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

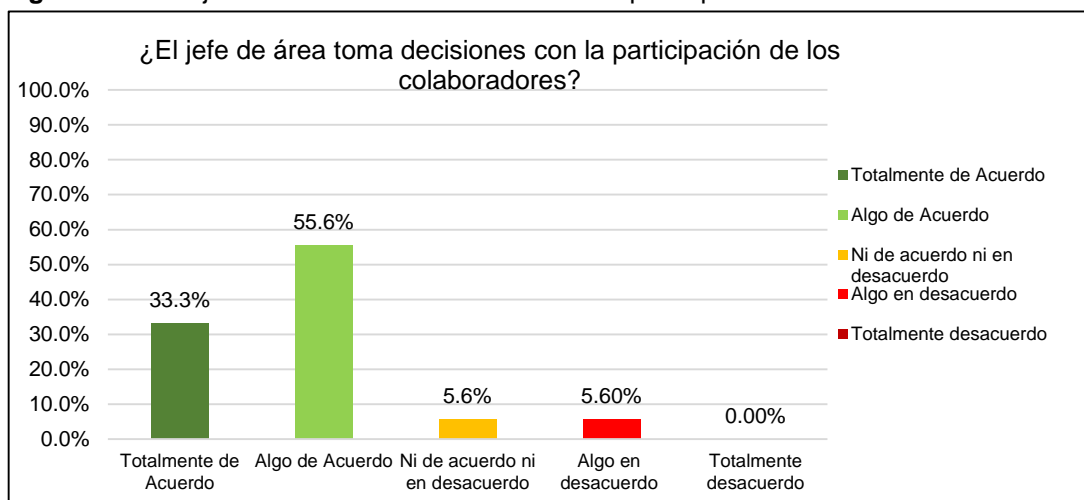
Tabla n° 33. El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores.

¿El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	11,1
Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	66,7
Totalmente de Acuerdo	6	33,3	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: En cuanto a la percepción que tiene los colaboradores de la empresa Maxlim sobre el estilo de liderazgo predominante, del 100% de los encuestados solo el 33,3% mencionan estar totalmente de acuerdo con que el jefe de área toma las decisiones con la participación de los colaboradores y el 55,6% respondieron estar en algo de acuerdo.

Figura n° 13. El jefe de área toma decisiones con la participación de los colaboradores.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

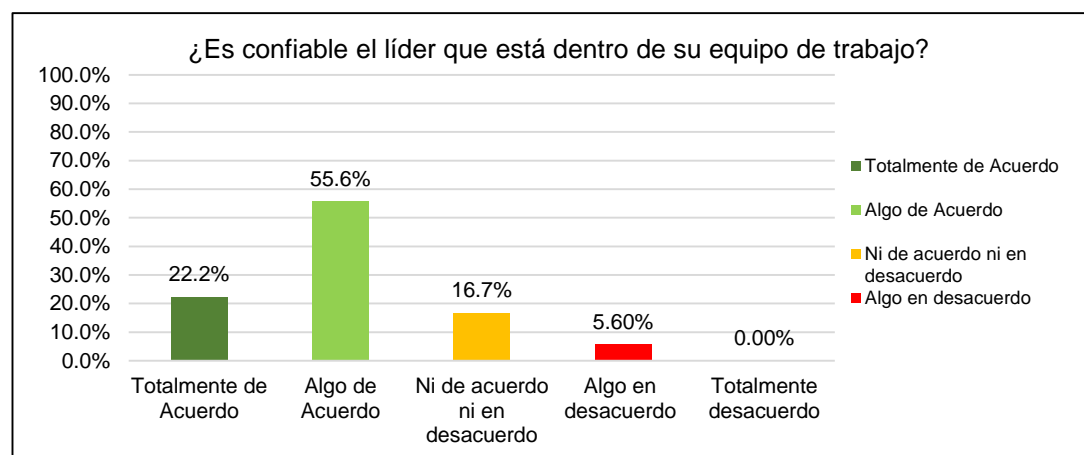
Tabla n° 34. Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo.

¿Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	22,2
	Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	77,8
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 22,2% mencionan estar totalmente de acuerdo en afirmar que es confiable el líder de su equipo de trabajo donde se desenvuelven, y algo de acuerdo un 55.6% de la totalidad.

Figura n° 14. Es confiable el líder que está dentro de su equipo de trabajo.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

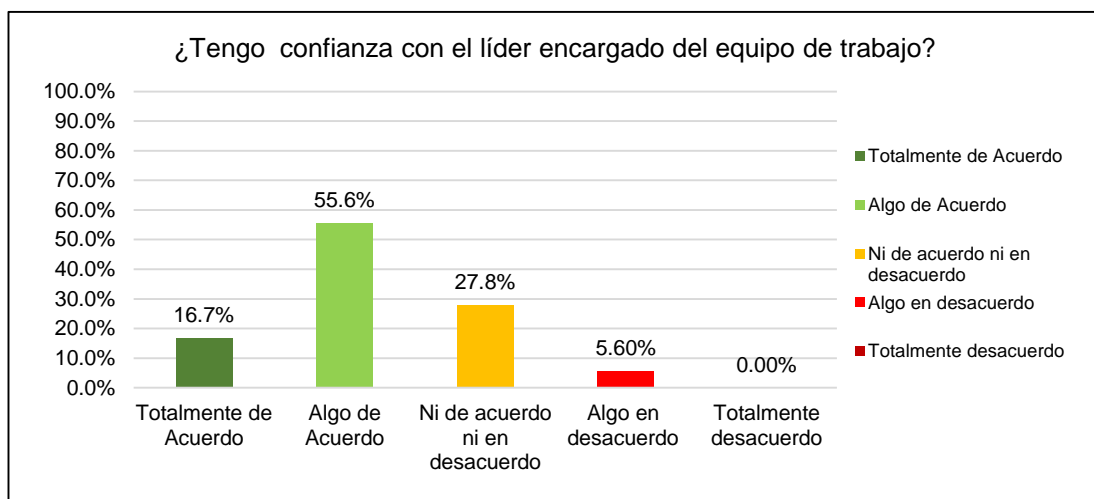
Tabla n° 35. Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo.

¿Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8	27,8
	Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	83,3
	Totalmente de Acuerdo	3	16,7	16,7	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: En cuanto a la percepción sobre la confianza que tiene los colaboradores hacia sus líder, del 100% de los encuestados el 16.7% mencionan estar totalmente de acuerdo en tener confianza hacia él, mientras un 55,6% algo de acuerdo y un 27,8% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura n° 15. Tengo confianza con el líder encargado del equipo de trabajo.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Dimensión: Comunicación.

Indicador: Nivel de percepción de la comunicación con los compañeros de trabajo.

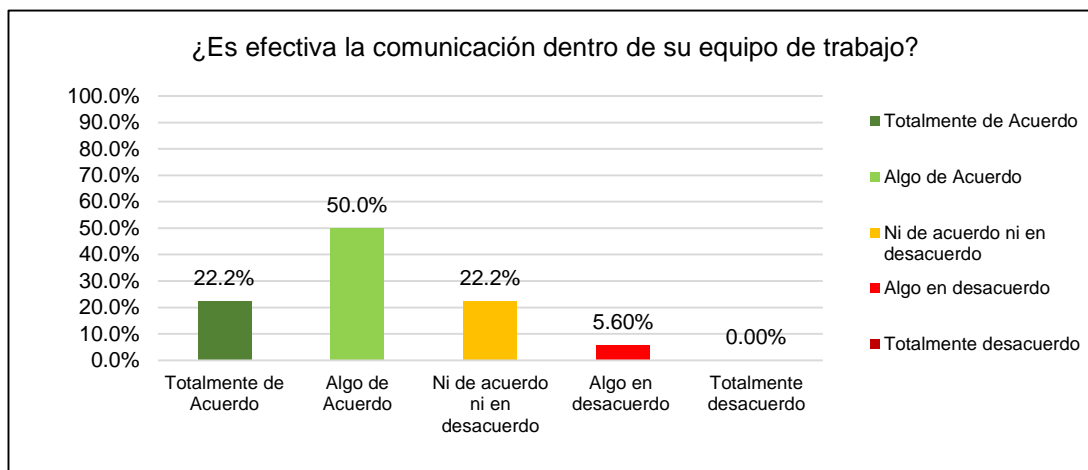
Tabla n° 36. Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo.

¿Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2	27,8
	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0	77,8
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencias

Interpretación: De la totalidad de los encuestados (23), haciendo un equivalente al 100%, 22,2% están totalmente de acuerdo en que la comunicación es efectiva dentro de su equipo de trabajo y un 50% están algo de acuerdo.

Figura n° 16. Es efectiva la comunicación dentro de su equipo de trabajo.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Indicador: Nivel de la percepción de la comunicación con el empleador.

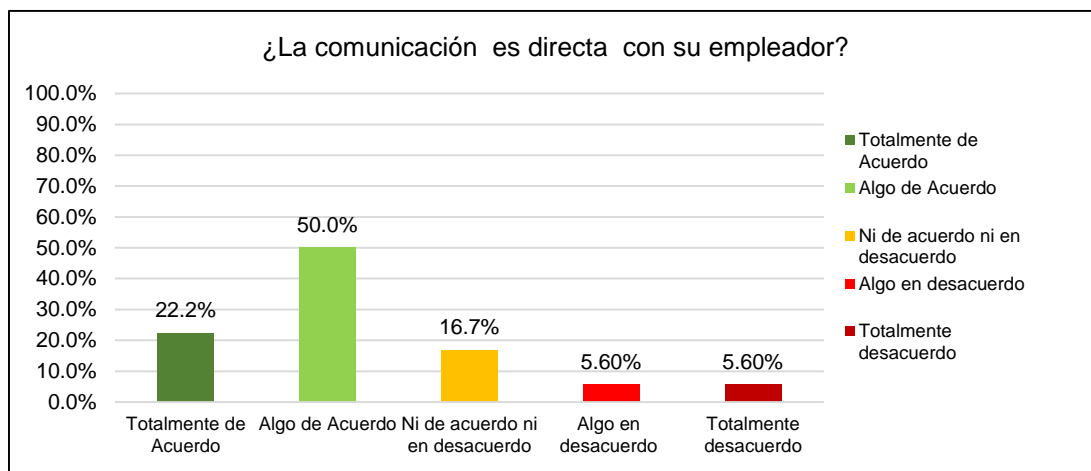
Tabla n° 37. La comunicación es directa con su empleador.

¿La comunicación es directa con su empleador?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Algo en Desacuerdo	1	5,6	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: en cuanto a la percepción que tiene los colaboradores de la empresa Maxlim sobre cómo es la comunicación con el empleador, del 100% de los encuestados el 22,2% mencionan estar totalmente de acuerdo con que la comunicación entre su empleador es directa y el 50% respondieron estar algo de acuerdo.

Figura n° 17. La comunicación es directa con su empleador.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

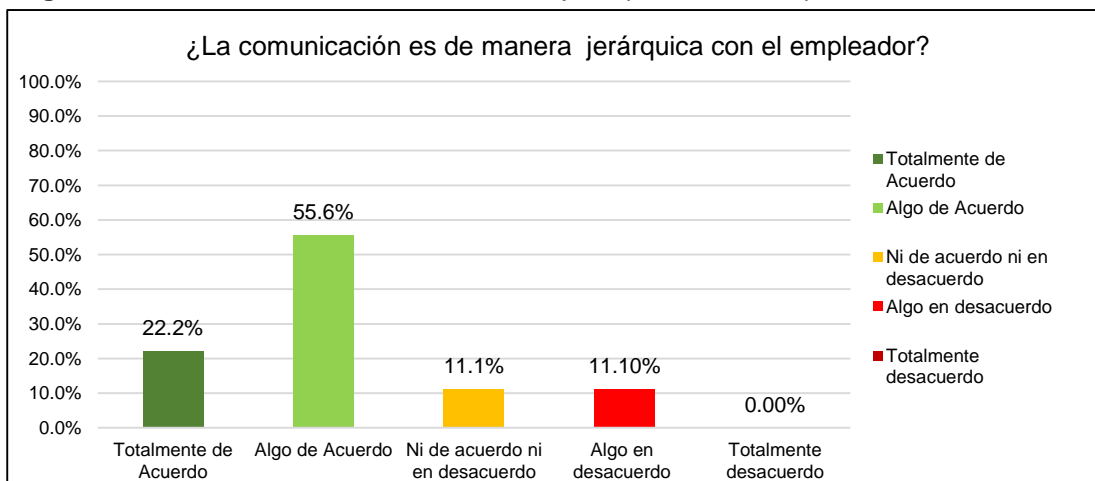
Tabla n° 38. La comunicación es de manera jerárquica con el empleador.

¿La comunicación es de manera jerárquica con el empleador?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	22,2
	Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	77,8
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: En cuanto a la percepción que tiene los colaboradores de la empresa Maxlim sobre cómo es la comunicación con el empleador, del 100% de los encuestados el 22,2% mencionan estar totalmente de acuerdo con que la comunicación entre su empleador es de manera jerárquica y el 55,6% respondieron estar algo de acuerdo.

Figura n° 18. La comunicación es de manera jerárquica con el empleador



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Dimensión: Motivación

Indicador: Nivel de percepción sobre las posibilidades de promoción.

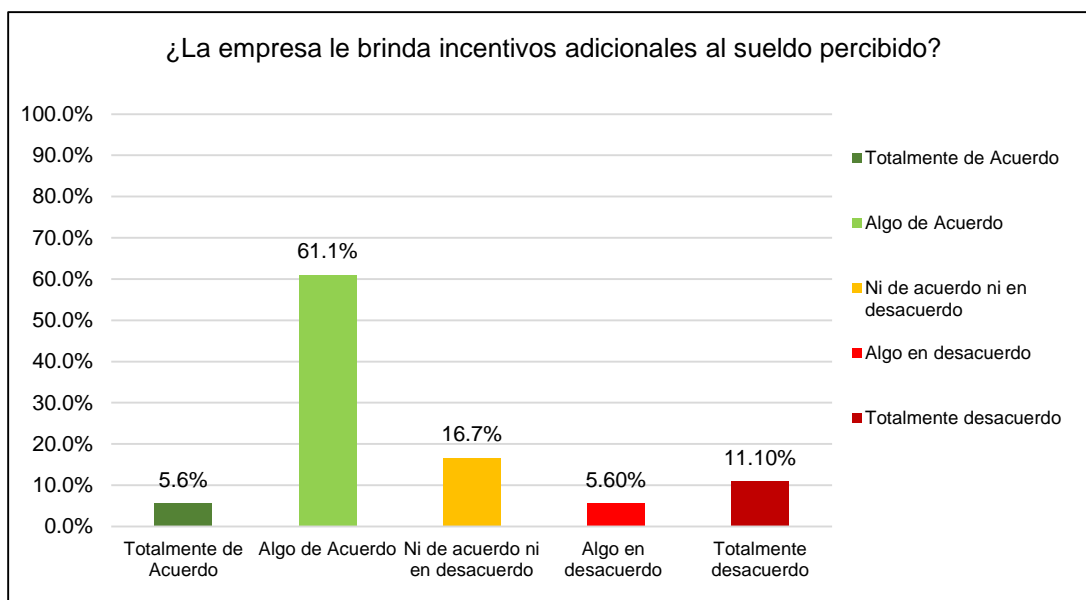
Tabla n° 39. La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido.

¿La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	33,3
	Algo de Acuerdo	11	61,1	61,1	94,4
	Totalmente de Acuerdo	1	5,6	5,6	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: En cuanto a la percepción que tiene los colaboradores de la empresa Maxlim sobre las posibilidades de promoción, del 100% de los encuestados el 5,6% mencionan estar totalmente de acuerdo con que la empresa les brinda incentivos adicionales a su sueldo percibido, más de la mitad del porcentaje se encuentran algo de acuerdo con un 61,1%.

Figura n° 19. La empresa le brinda incentivos adicionales al sueldo percibido.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

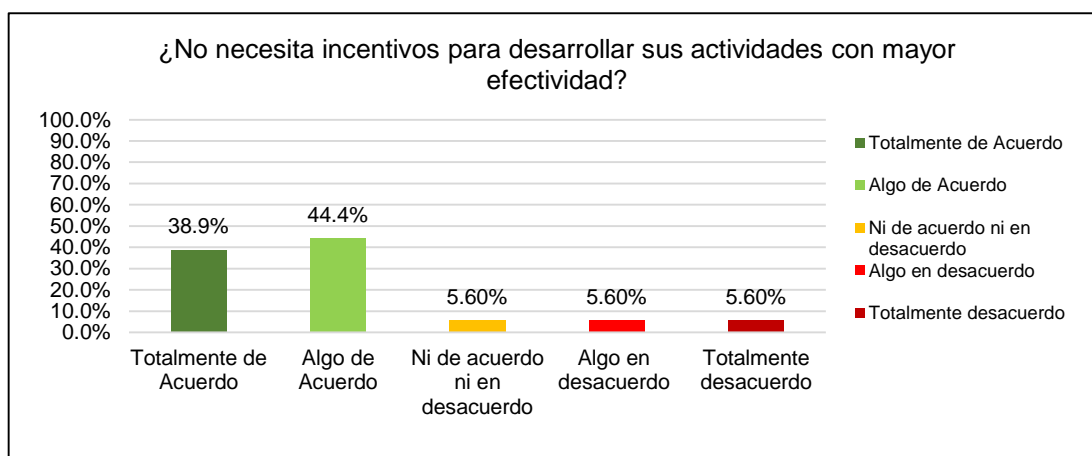
Tabla n° 40. No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad

¿No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,6	5,6	16,7
	Algo de Acuerdo	8	44,4	44,4	61,1
	Totalmente de Acuerdo	7	38,9	38,9	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 38,9% y el 44,4% mencionan estar totalmente de acuerdo y algo de acuerdo respectivamente, con el hecho de que necesitan de incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad.

Figura n° 20. No necesita incentivos para desarrollar sus actividades con mayor efectividad.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

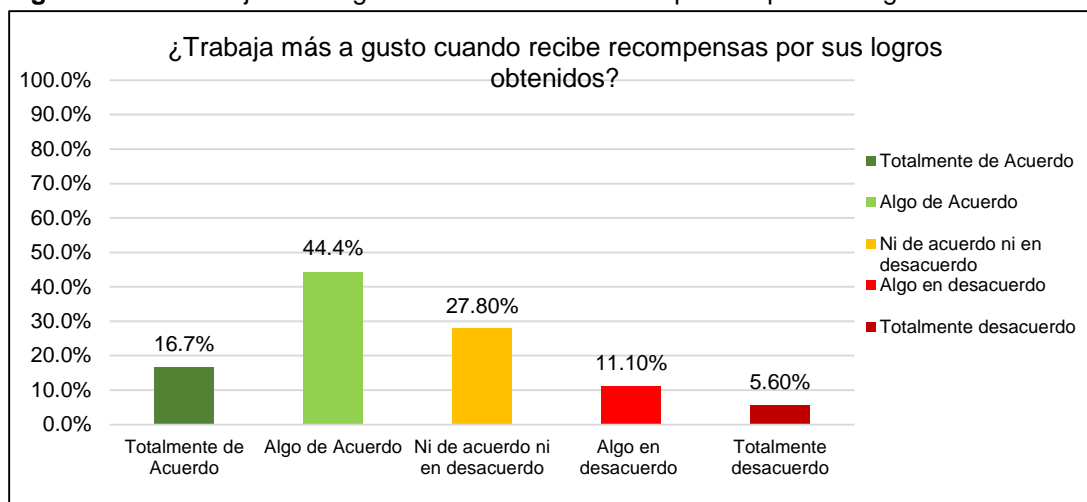
Tabla n° 41. Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos.

¿Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	2	11,1	11,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	38,9
	Algo de Acuerdo	8	44,4	83,3
	Totalmente de Acuerdo	3	16,7	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 44,4% y el 27,8% mencionan estar algo de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo respectivamente con que, los colaboradores trabajan más a gusto cuando reciben recompensas por sus logros obtenidos dentro de la organización.

Figura n° 21. Trabaja más a gusto cuando recibe recompensas por sus logros obtenidos.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Indicador: Nivel de percepción del salario recibido.

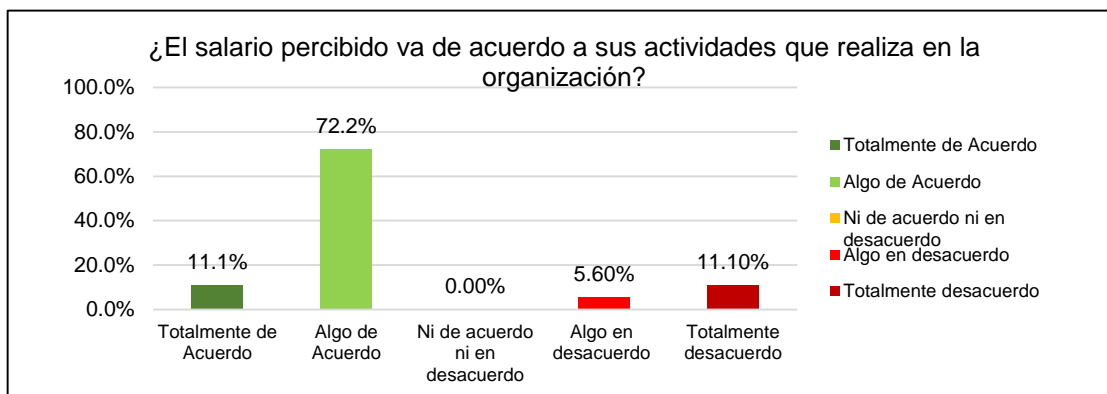
Tabla n° 42. El salario percibido va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización.

¿El salario percibido va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	2	11,1	11,1
	Algo en Desacuerdo	1	5,6	16,7
	Algo de Acuerdo	13	72,2	88,9
	Totalmente de Acuerdo	2	11,1	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: en cuanto a la percepción del salario percibido se le plantea la pregunta ¿el salario percibido a de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización?, a lo que del 100% de los encuestados el 11,1% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 72,2% están algo de acuerdo.

Figura n° 22. El salario va de acuerdo a sus actividades que realiza en la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia.

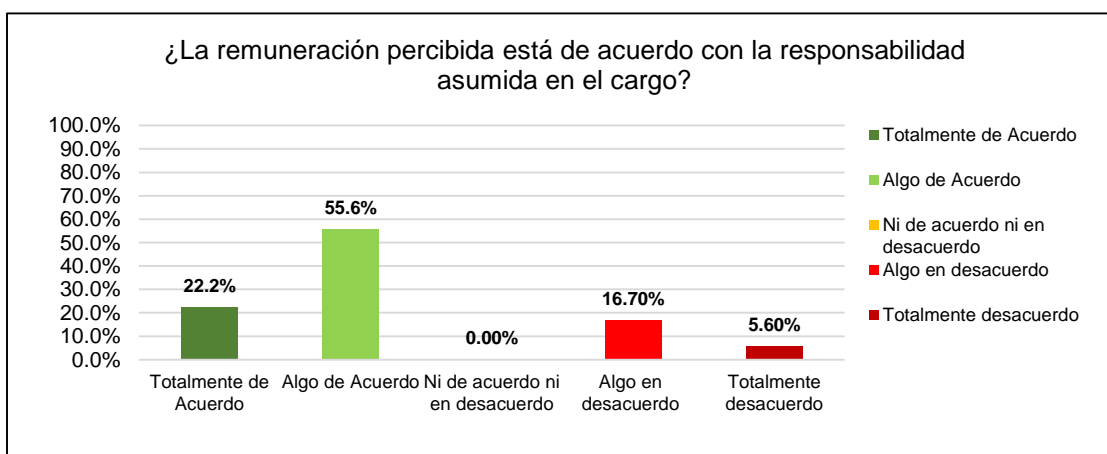
Tabla n° 43. La remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo.

¿La remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Algo en Desacuerdo	3	16,7	22,2
	Algo de Acuerdo	10	55,6	77,8
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: En cuanto a la percepción del salario percibido se le plantea la pregunta ¿la remuneración percibida está de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo que ocupa?, a lo que del 100% de los encuestados el 22,2% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 55,6% están algo de acuerdo.

Figura n° 23. Su remuneración va de acuerdo con la responsabilidad asumida en el cargo.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

B. Variable 2: Satisfacción Laboral.

Dimensión: Trabajo mentalmente estimulante.

Indicador: Grado de percepción de libertad para realizar actividades en la organización.

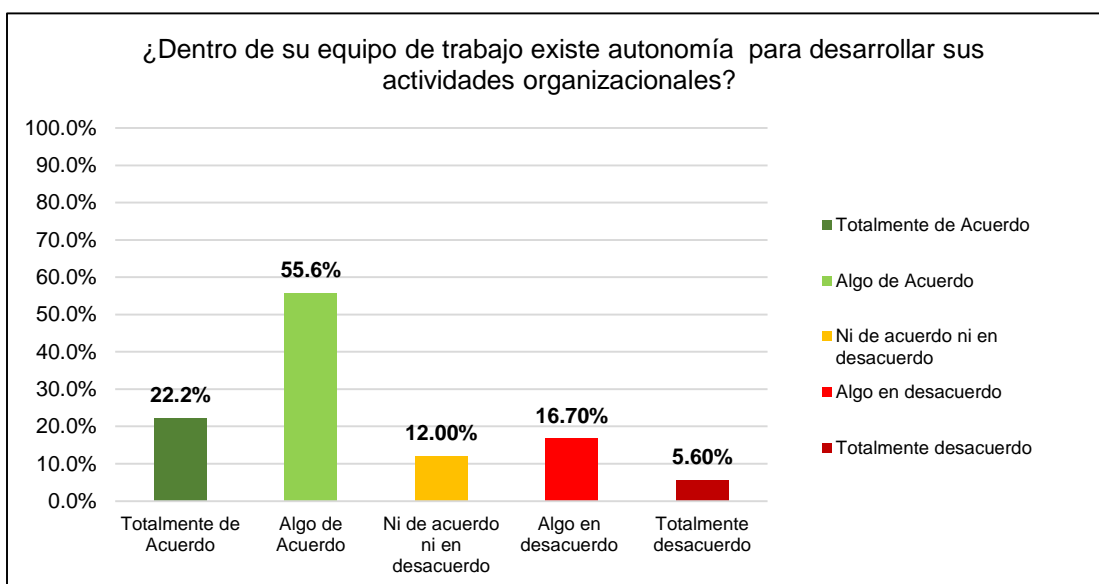
Tabla n° 44. Dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades organizacionales.

¿Dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades organizacionales?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	22,2
Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	77,8
Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 22,2% respondieron estar totalmente de acuerdo y el 55,6% están algo de acuerdo con que dentro de su equipo de trabajo existe autonomía para que desarrollen sus actividades.

Figura n° 24. En su equipo de trabajo existe autonomía para desarrollar sus actividades.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

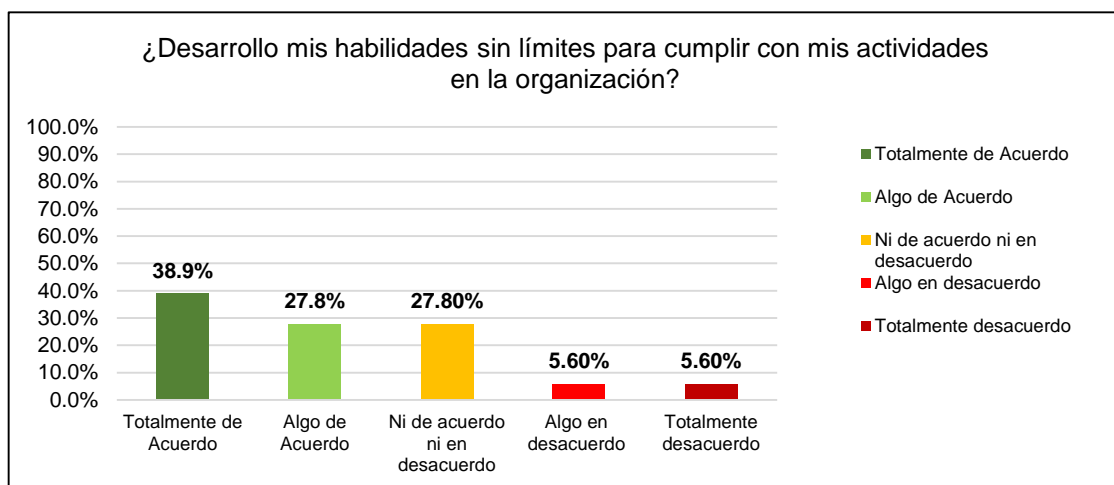
Tabla n° 45. Desarrollo mis habilidades sin límites para cumplir con mis actividades en la organización.

¿Desarrollo mis habilidades sin límites para cumplir con mis actividades en la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	33,3
	Algo de Acuerdo	5	27,8	61,1
	Totalmente de Acuerdo	7	38,9	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de la totalidad de los encuestados el 38,9% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo en que pueden desarrollar sus habilidades sin límites para que puedan cumplir con sus actividades dentro de la organización, el 27,8 respondieron estar algo de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura n° 25. Desarrollo mis habilidades para cumplir con mis actividades en la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

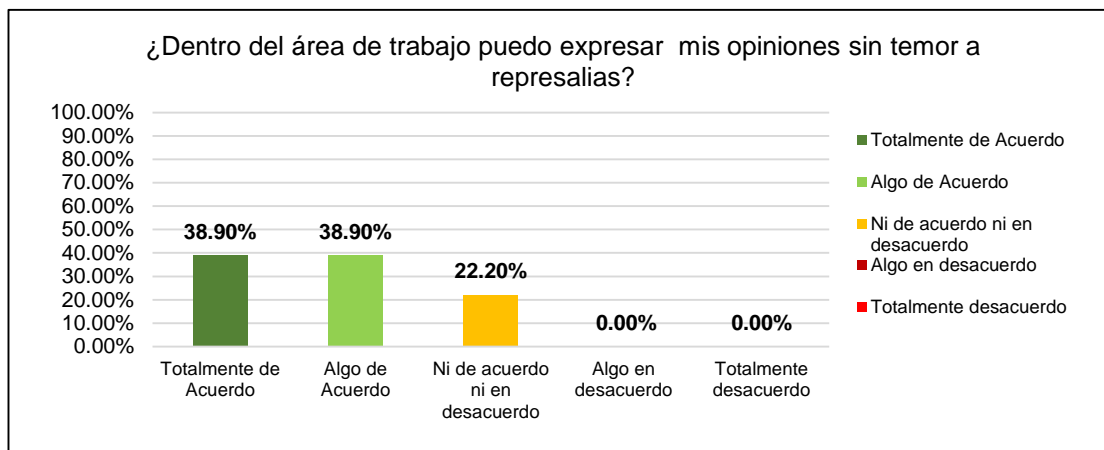
Tabla n° 46. Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias

¿Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	22,2	22,2
	Algo de Acuerdo	7	38,9	61,1
	Totalmente de Acuerdo	7	38,9	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

Interpretación: Del 100% de la totalidad de los encuestados el 38,9% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo y algo de acuerdo en que, dentro del área de trabajo ellos pueden expresar sus opiniones sin temor a represalias.

Figura n° 26. Dentro del área de trabajo puedo expresar mis opiniones sin temor a represalias.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Indicador: Grado de percepción de la retroalimentación de las actividades realizadas.

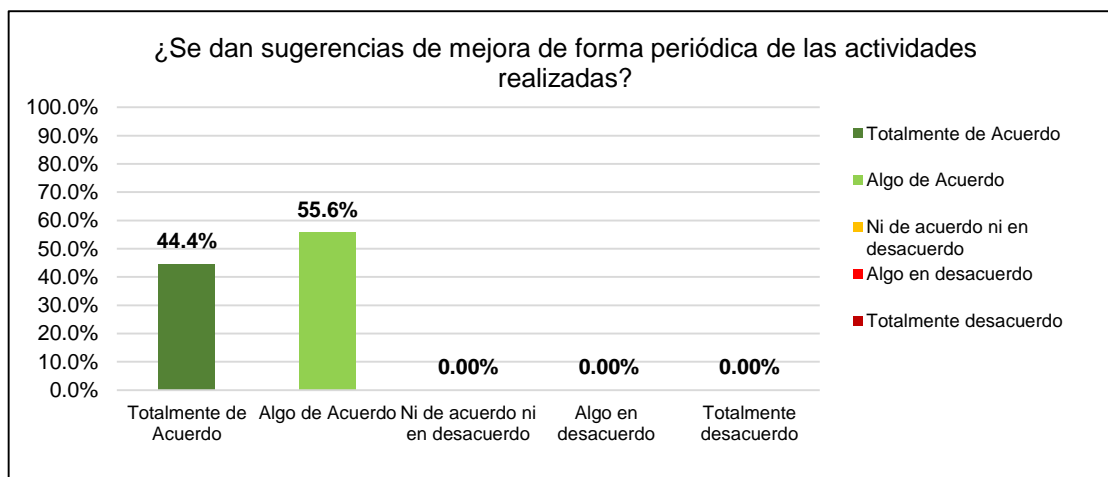
Tabla n° 47: Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas.

¿Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	55,6
	Totalmente de Acuerdo	8	44,4	44,4	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de la totalidad de los encuestados el 44,4% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo en que se dan sugerencias de mejoras de forma periódica de las actividades realizadas dentro de la organización, el 55.6% respondieron estar algo de acuerdo.

Figura n° 27. Se dan sugerencias de mejora de forma periódica de las actividades realizadas.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

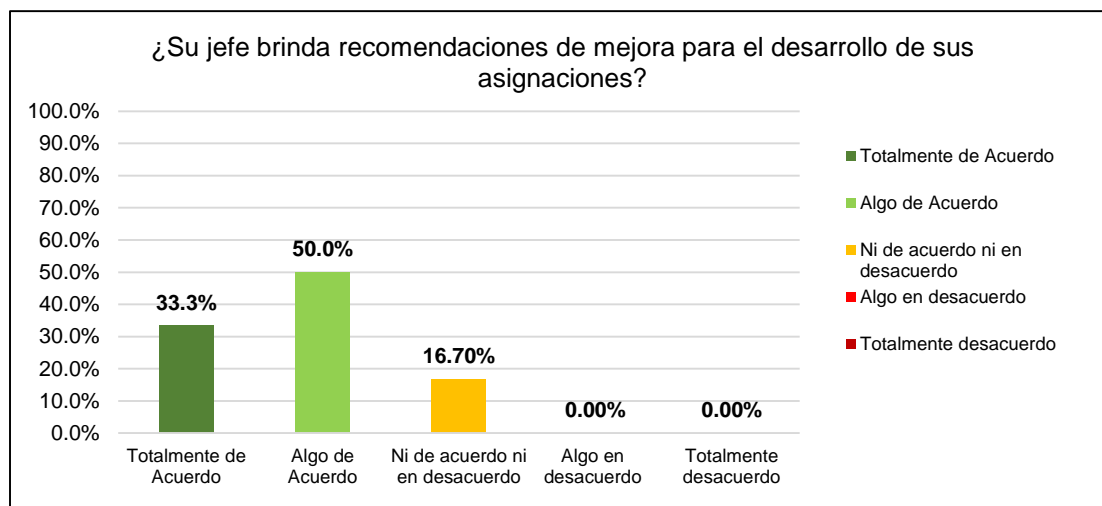
Tabla n° 48: Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones.

¿Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	9	50,0	66,7
	Totalmente de Acuerdo	6	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de la totalidad de los encuestados el 33,3% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo, el 50% están algo de acuerdo y el 16,7% están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que su jefe les brinda recomendaciones de mejora para desarrollar sus actividades.

Figura n° 28. Su jefe brinda recomendaciones de mejora para el desarrollo de sus asignaciones.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

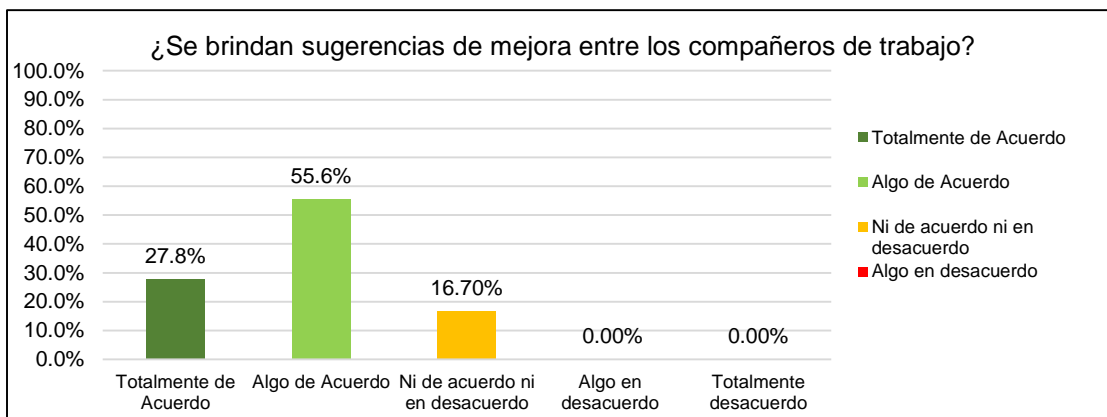
Tabla n° 49. Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo.

¿Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	10	55,6	72,2
	Totalmente de Acuerdo	5	27,8	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 27,8% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo y el 55,6% están algo de acuerdo con que entre sus compañeros de trabajo brinda sugerencias de mejora para realizar sus actividades.

Figura n° 29. Se brindan sugerencias de mejora entre los compañeros de trabajo.



Fuente: Información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

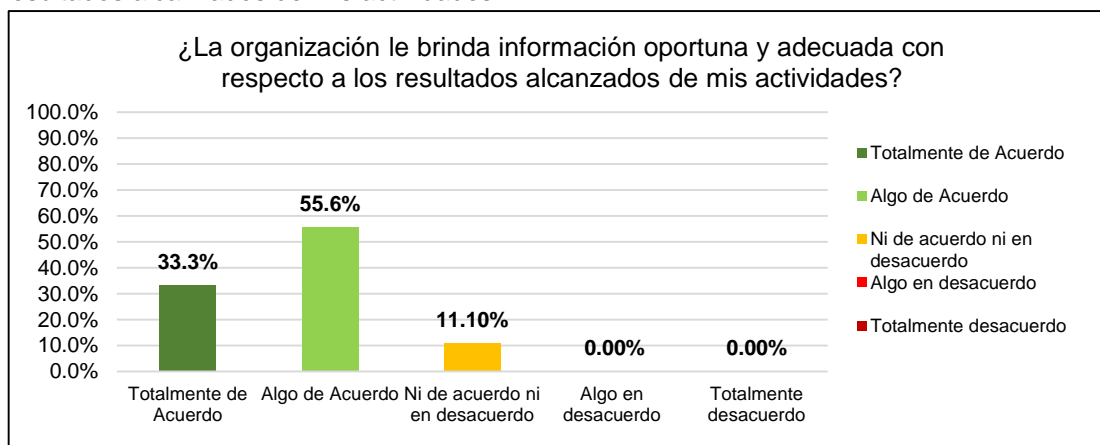
Tabla n° 50. La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades.

¿La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
Algo de Acuerdo	10	55,6	55,6	66,7
Totalmente de Acuerdo	6	33,3	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Del 100% de la totalidad de los encuestados el 33,3% de ellos respondieron estar totalmente de acuerdo en que La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de sus actividades, y el 55,6% respondieron estar algo de acuerdo.

Figura n° 30. La organización le brinda información oportuna y adecuada con respecto a los resultados alcanzados de mis actividades.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Dimensión: Remuneraciones equitativas.

Indicador: Grado de percepción del salario recibido.

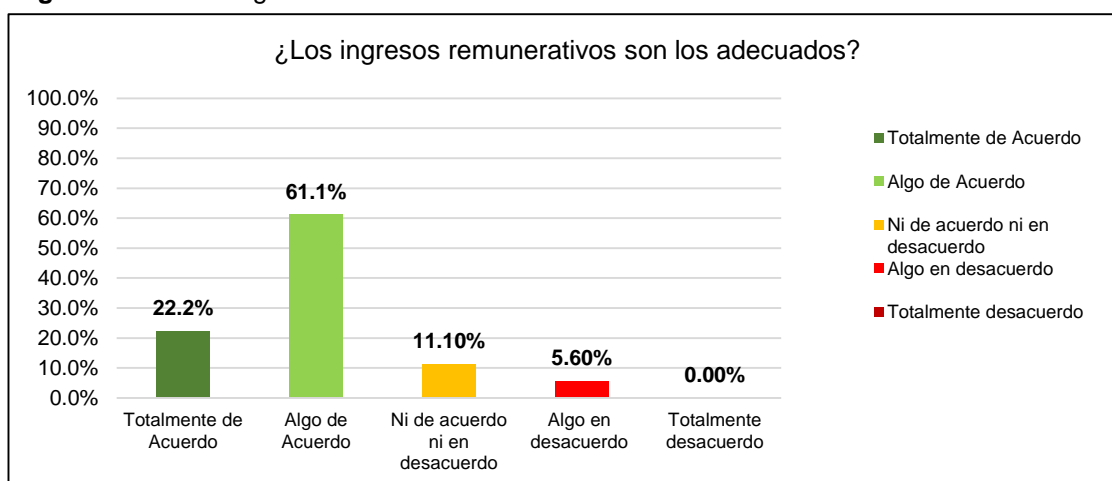
Tabla n° 51. Los ingresos remunerativos son los adecuados.

¿Los ingresos remunerativos son los adecuados?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1
	Algo de Acuerdo	11	61,1	61,1
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	22,2

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre el salario percibido que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 61,1% están algo de acuerdo y el 22,2% están totalmente de acuerdo con que su ingreso remunerativo son los adecuados.

Figura n° 31. Los ingresos remunerativos son los adecuados.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

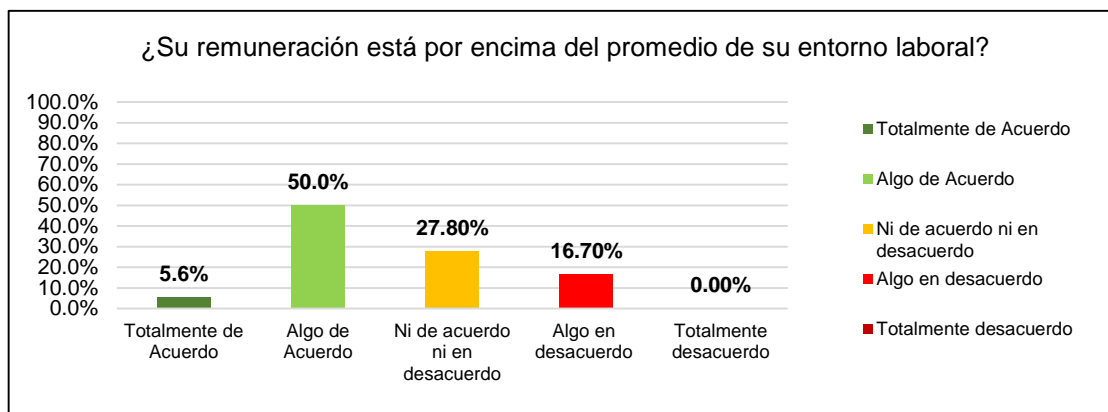
Tabla n° 52. Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral.

¿Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	3	16,7	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	27,8	27,8
	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0
	Totalmente de Acuerdo	1	5,6	5,6

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS – Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre el salario percibido que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 50% están algo de acuerdo y el 5,6% están totalmente de acuerdo con que su ingreso remunerativo está por encima del promedio de su entorno laboral.

Figura n° 32. Su remuneración está por encima del promedio de su entorno laboral.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

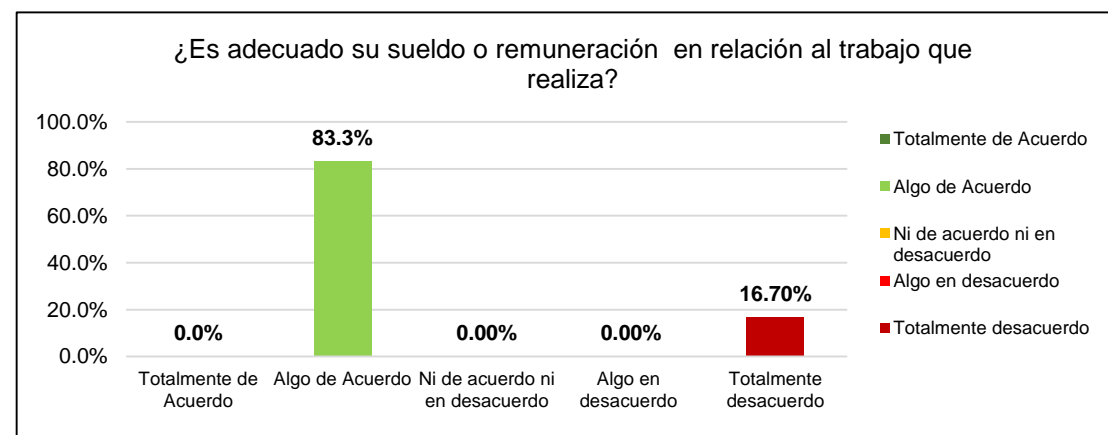
Tabla n° 53. Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza.

¿Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	15	83,3	83,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre el salario percibido que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 83,3% están algo de acuerdo y el 16,7% están algo en desacuerdo con que su ingreso remunerativo es el adecuado en cuanto a la relación del trabajo que realiza.

Figura n° 33. Es adecuado su sueldo o remuneración en relación al trabajo que realiza.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Dimensión: Grado de percepción de posibilidad de Ascensos.

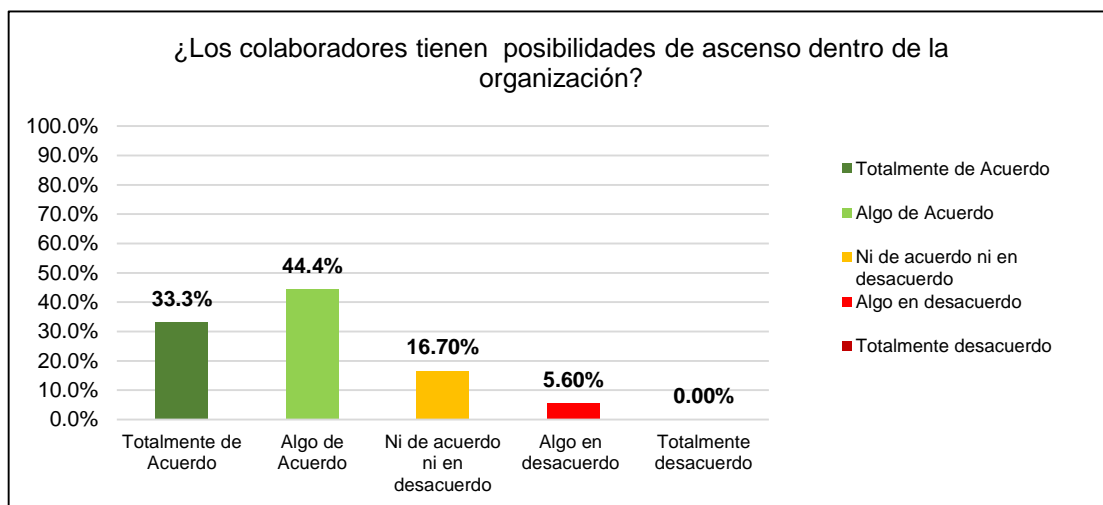
Tabla n° 54. Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización.

¿Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	22,2
	Algo de Acuerdo	8	44,4	66,7
	Totalmente de Acuerdo	6	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre las posibilidades de ascenso que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 44,4% están algo de acuerdo y el 33,3% están totalmente de acuerdo con que los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización.

Figura n° 34. Los colaboradores tienen posibilidades de ascenso dentro de la organización



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

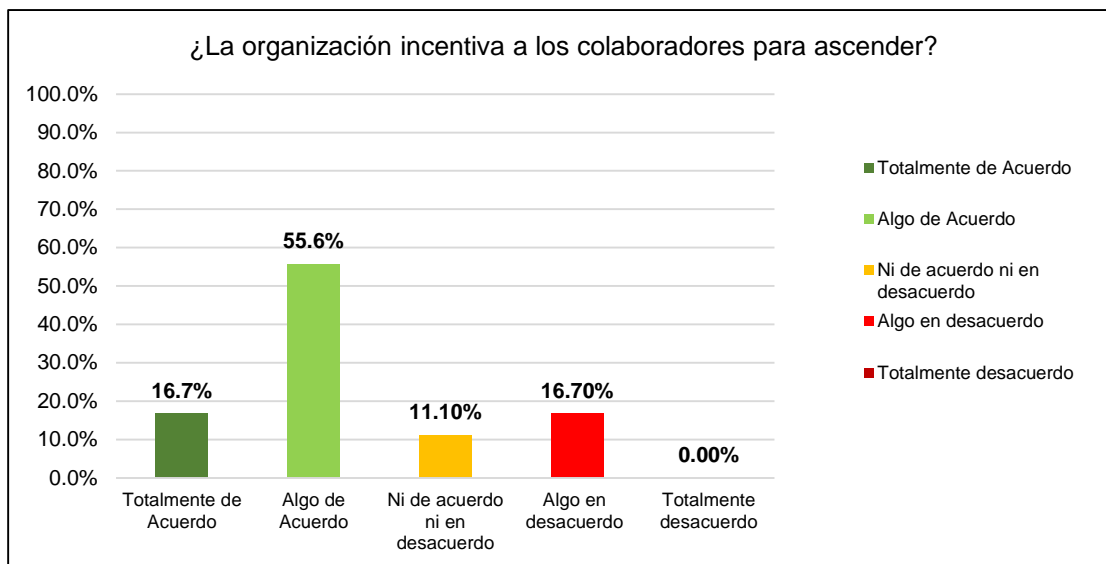
Tabla n° 55. La organización incentiva a los colaboradores para ascender.

¿La organización incentiva a los colaboradores para ascender?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	3	16,7	16,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	27,8
	Algo de Acuerdo	10	55,6	83,3
	Totalmente de Acuerdo	3	16,7	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre las posibilidades de ascenso que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 55,6% están algo de acuerdo y el 16,7% están totalmente de acuerdo con que la organización incentiva a los colaboradores para poder ascender

Figura n° 35. La organización incentiva a los colaboradores para ascender.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

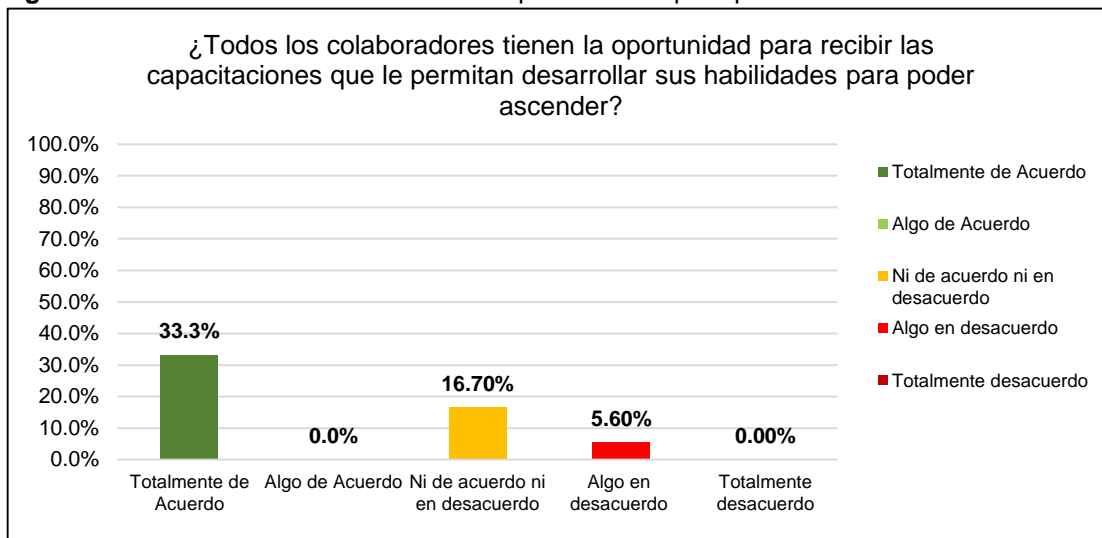
Tabla n° 56. Todos los colaboradores tienen la oportunidad para recibir las capacitaciones que le permitan desarrollar sus habilidades para poder ascender.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo en Desacuerdo	1	5,6	5,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	22,2
	Algo de Acuerdo	8	44,4	66,7
	Totalmente de Acuerdo	6	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia

Interpretación: Acerca de la percepción sobre las posibilidades de ascenso que tiene los colaboradores se obtuvo que del 100% de los encuestados el 44,4% están algo de acuerdo y el 33,3% están totalmente de acuerdo con que los colaboradores tienen la oportunidad para recibir capacitaciones que le permitan desarrollar sus habilidades para poder ascender.

Figura n° 36. Los colaboradores reciben capacitaciones para poder ascender.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Dimensión: Condiciones laborales de apoyo.

Indicador: Grado de percepción del ambiente laboral.

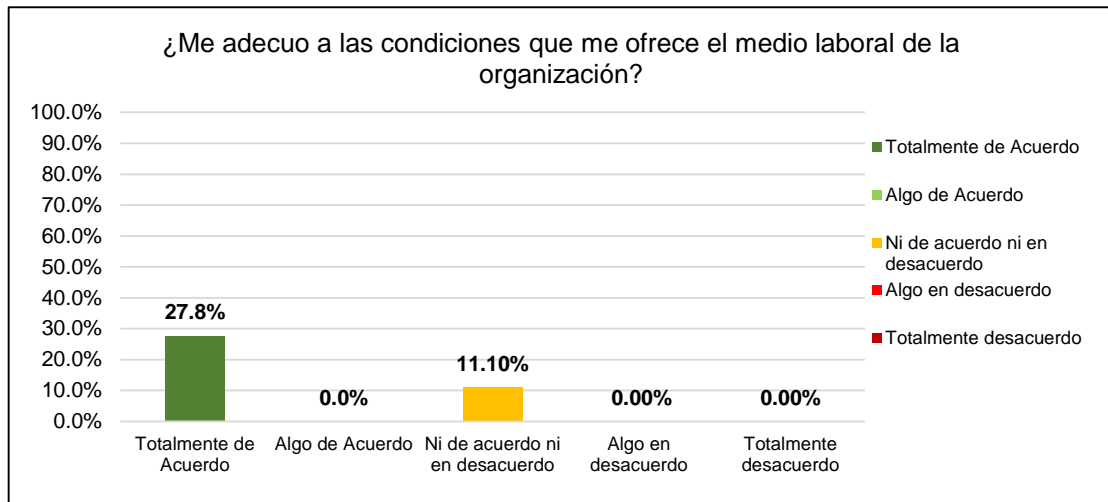
Tabla n° 57: Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización

¿Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1
	Algo de Acuerdo	11	61,1	72,2
	Totalmente de Acuerdo	5	27,8	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: Acerca de la percepción del ambiente laboral donde los colaboradores desarrollan sus actividades, se obtuvo que del 100% de los encuestados el 61,1% están algo de acuerdo y el 27,8% están totalmente de acuerdo con que los colaboradores se adecuan a las condiciones del medio laboral que la organización les ofrece.

Figura n° 37. Me adecuo a las condiciones que me ofrece el medio laboral de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

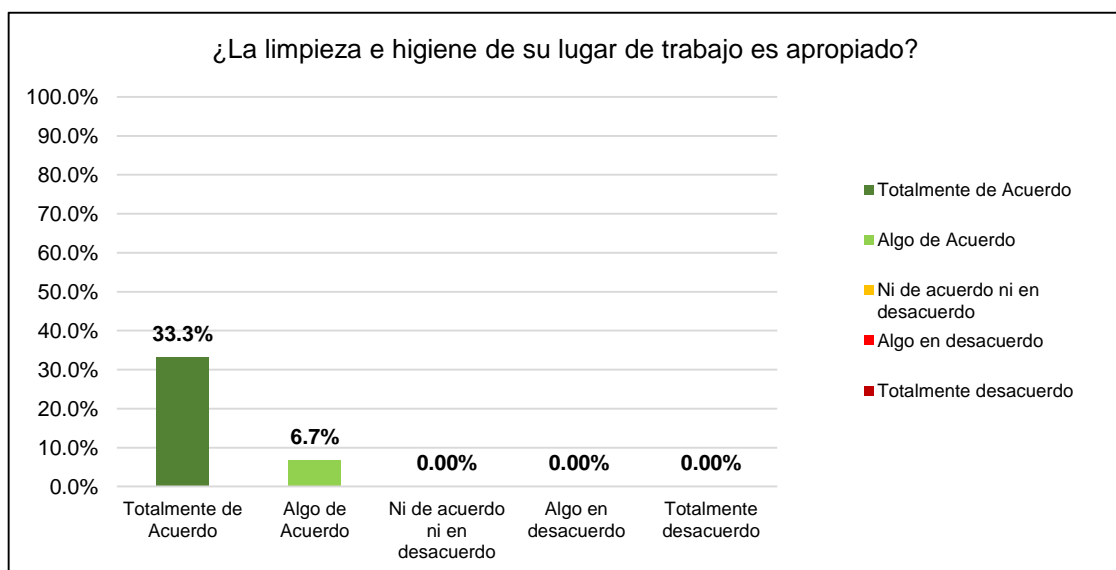
Tabla n° 58. La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado.

¿La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algo de Acuerdo	12	66,7	66,7	66,7
	Totalmente de Acuerdo	6	33,3	33,3	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: Del 100% de los encuestados, el 66,7% respondieron que están algo de acuerdo sobre la limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado y un 33,3% respondieron estar totalmente de acuerdo.

Figura n° 38. La limpieza e higiene de su lugar de trabajo es apropiado.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

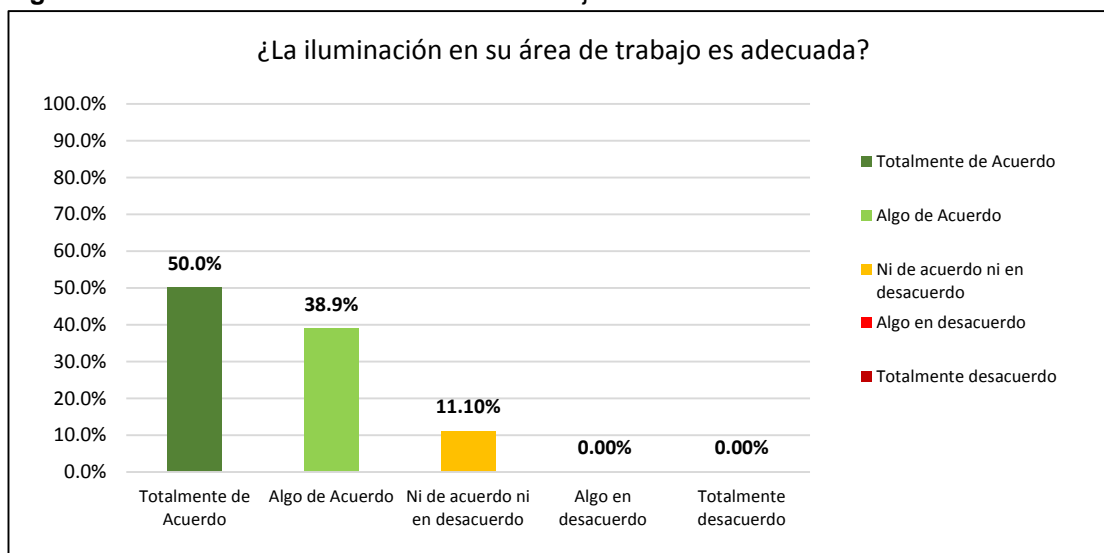
Tabla n° 59. La iluminación en su área de trabajo es adecuada.

¿La iluminación en su área de trabajo es adecuada?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1
	Algo de Acuerdo	7	38,9	50,0
	Totalmente de Acuerdo	9	50,0	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: Para conocer acerca de la percepción que tienen los colaboradores sobre el lugar de trabajo se plantea la pregunta ¿la iluminación en su área de trabajo es adecuada? a lo que del 100% de los encuestados el 50% dijeron estar totalmente de acuerdo mientras que un 38,9% respondieron estar solo algo de acuerdo.

Figura n° 39. La iluminación en su área de trabajo es adecuada.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

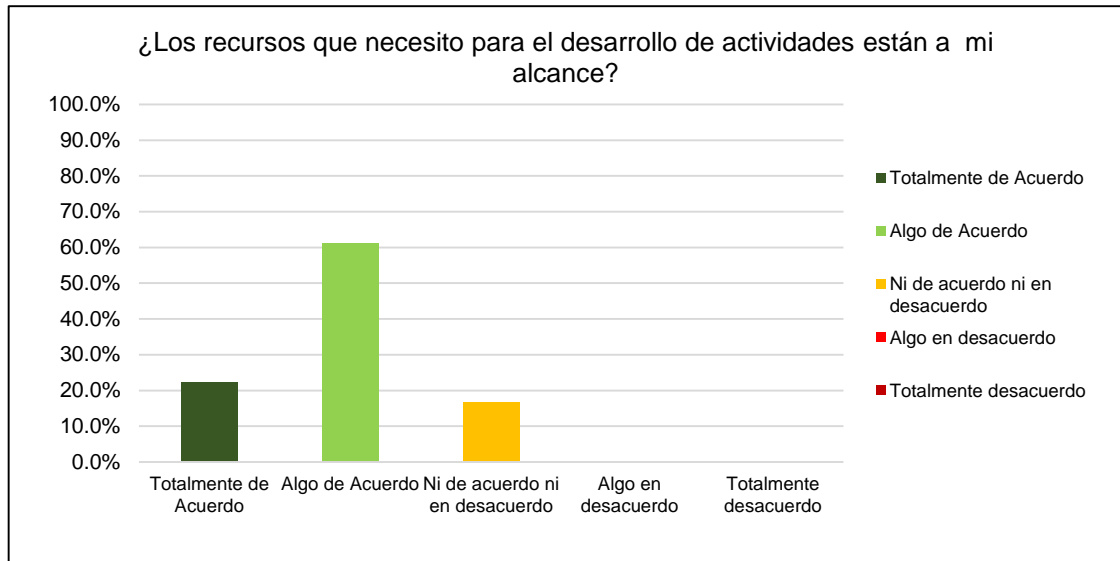
Tabla n° 60. Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance.

¿Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	11	61,1	77,8
	Totalmente de Acuerdo	4	22,2	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: De los 23 encuestados (100%), el 61,1% respondieron estar algo de acuerdo y el 22,2% respondieron estar totalmente de acuerdo en que los recursos que son necesarios para cumplir con sus actividades se encuentran a su alcance.

Figura n° 40. Los recursos que necesito para el desarrollo de actividades están a mi alcance.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

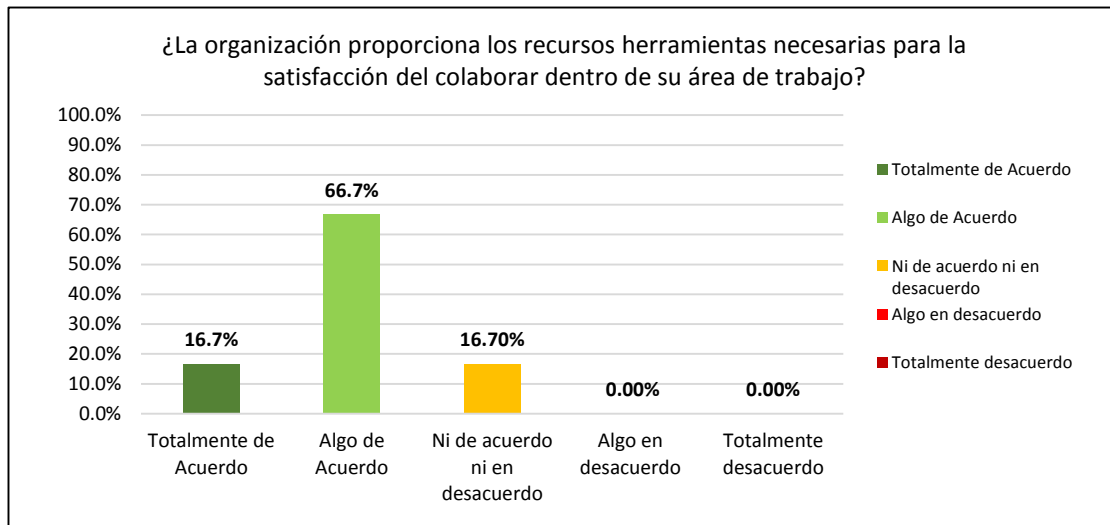
Tabla n° 61. La organización proporciona los recursos herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo.

¿La organización proporciona los recursos herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	Algo de Acuerdo	12	66,7	66,7	83,3
	Totalmente de Acuerdo	3	16,7	16,7	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: Del 100% de los encuestados el 66,7% respondieron estar algo de acuerdo con que la organización proporciona los recursos u herramientas necesarias para la satisfacción del colaborar dentro de su área de trabajo, mientras que el 16,7% respondieron estar totalmente de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura n° 41. La organización brinda los recursos necesarios al colaborar en su área de trabajo.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Dimensión: Compañeros que los respalden.

Indicador: Grado de percepción del compañerismo en la organización.

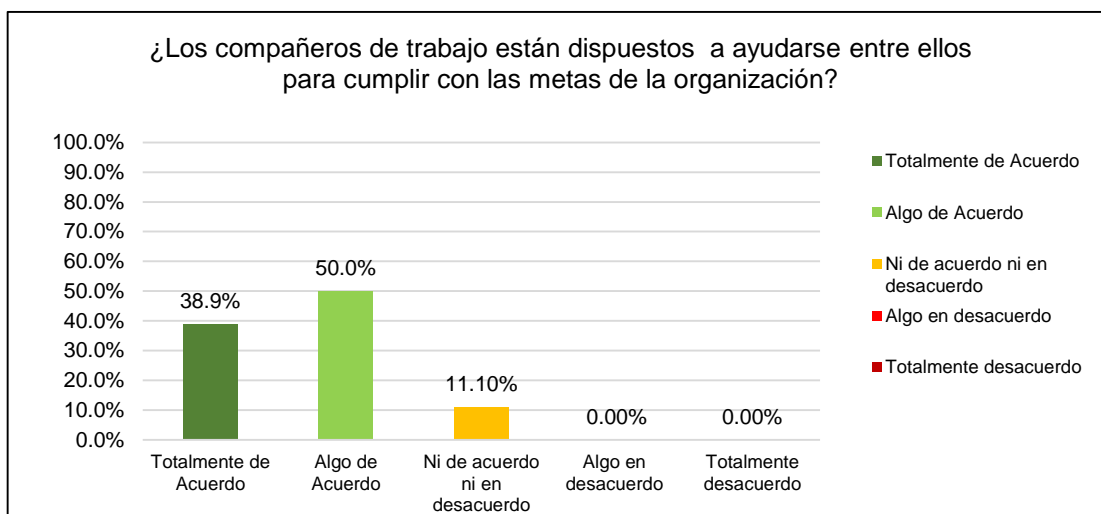
Tabla n° 62. Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización.

¿Los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	Algo de Acuerdo	9	50,0	50,0	61,1
	Totalmente de Acuerdo	7	38,9	38,9	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: Del 100% de los encuestados 50% de ellos respondieron están algo de acuerdo en cuanto a que los compañeros de trabajo están dispuestos a ayudarse entre ellos para cumplir con las metas de la organización y un 38,9% totalmente de acuerdo.

Figura n° 42. Sus compañeros se ayudan entre ellos para cumplir con las metas laborales.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

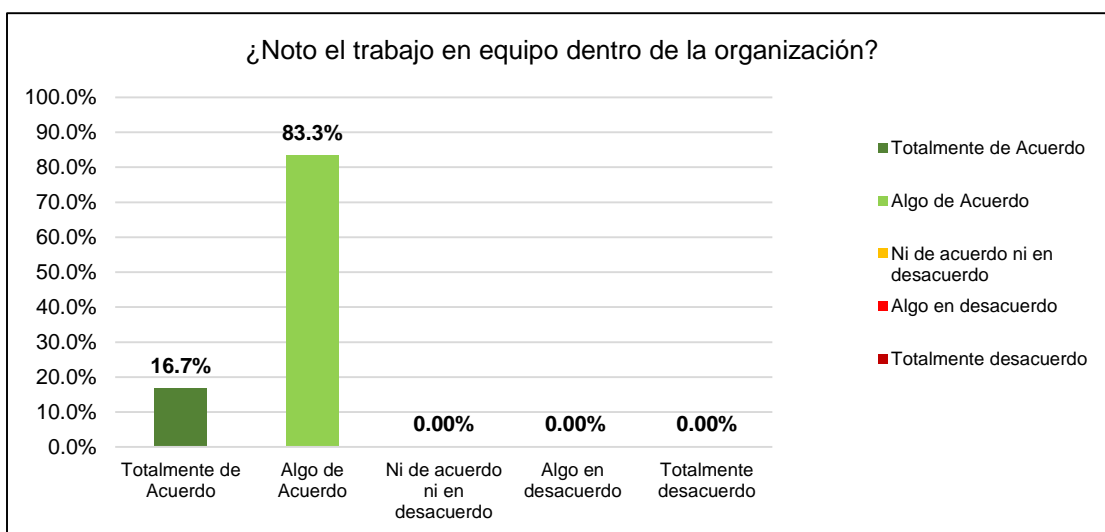
Tabla n° 63. Noto el trabajo en equipo dentro de la organización

¿Noto el trabajo en equipo dentro de la organización?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Algo de Acuerdo	15	83,3	83,3
	Totalmente de Acuerdo	3	16,7	100,0

Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.

Interpretación: De la totalidad de los encuestados (23), haciendo un equivalente al 100%, 83,3% están algo de acuerdo en que se nota el trabajo en equipo dentro de la organización y un 16,7% están totalmente de acuerdo.

Figura n° 43. Noto el trabajo en equipo dentro de la organización.



Fuente: información obtenida del procesamiento de datos del SPSS - Frecuencia.