

“Año del buen Servicio al Ciudadano”



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

TESIS:

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE
LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA SOLUM LOGISTICS S.A.C. -
2016**

PRESENTADO POR:

BACH. ILYN ROSMARIE TAPIA GÓMEZ

**PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESORA:

DRA. TATIANA TAMARA PANDO EZCURRA

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

Al ser más hermoso, Dios, que guía mi camino e ilumina mi vida, a mi madre Victoria y abuelito José por todo el cariño y apoyo que me han brindado estos años. A mi abuelita Julia y a mi padre Artemio, quienes están espiritualmente a mi lado y siempre soñaron con verme crecer profesionalmente. Su amor es el que me ha hecho luchar por mis sueños.

La autora.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a mi asesora la Dra. Tamara Pando Ezcurra y al Dr. Raúl Cabrejos Burga, por el tiempo y la gran dedicación que me brindaron en la concepción y elaboración de este trabajo de investigación. A mi tía Laura y a mis primos, Sofía y Ernesto por tanto cariño. También a los docentes de mi querida Universidad por todas sus enseñanzas.

La autora

RESUMEN

La presente investigación que tiene como título “El Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016”, partió del problema general ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016? y se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C. Esta fue de tipo aplicada - correlacional con un diseño no experimental, y así mismo se aplicó una muestra censal la cual contó con 50 trabajadores del área logística, a quienes se les solicitó resolver una encuesta tipo escala de Likert para las dos variables, dicho instrumento es de elaboración propia. De igual forma, se realizó la validez por juicio de expertos y se determinó su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach para ambas variables. Se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman y finalmente los resultados que se obtuvieron a través del análisis estadístico utilizando el programa SPSS fueron que hay una muy fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, aceptando así la hipótesis planteada.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Trabajadores, Variables.

ABSTRACT

In the present work that has as title “The Organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers in the company Solum Logistics S.A.C. – 2016”, started from the general problem: How is related the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers in the company Solum Logistics S.A.C. – 2016? And it was developed with the objective of determining the relationship between the Organizational Climate and the Job Satisfaction of the workers in the company Solum Logistics S.A.C. This was type applied – correlational with a not experimental design, and likewise a census sample was applied wich included 50 workers from the logistics area, who were asked to solve a Likert scale survey for the two variables, said instrument is of own elaboration. Similarly, the validity was made by expert judgment and reliability was determined using the Cronbach's Alpha statistic for both variables. The analysis was carried out with the Rhode Spearman test and finally the results obtained through the statistical analysis using the SPSS program were that there is a very strong direct proportional correlation between the Organizational Climate and Job Satisfaction, thus accepting the proposed hypothesis.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Workers, Variables.

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.1.1. Problema de Investigación	14
1.1.2. Problema Principal	15
1.1.3. Problemas Secundarios	15
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Delimitaciones de la investigación	15
1.2.1.1. Delimitación Espacial	16
1.2.1.2. Delimitación Social	16
1.2.1.3. Delimitación Temporal	17
1.2.1.4. Delimitación Conceptual	17
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Justificación del estudio	18
1.5. Limitaciones de la investigación	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes del estudio	21
2.1.1. Antecedentes Internacionales	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales	28
2.2. Bases teóricas	35
2.2.1. Concepto de Clima Organizacional	35
2.2.2. Antecedentes del Clima Organizacional	37
2.2.3. Tipos de Clima Organizacional de Likert	38
2.2.4. Dimensiones del Clima Organizacional	40
2.2.4.1. Estructura	41
2.2.4.2. Recompensa	41
2.2.4.3. Cooperación	42
2.2.4.4. Conflictos	42
2.2.5. Concepto de Satisfacción Laboral	42
2.2.6. Teorías de la motivación relacionadas con la Satisfacción laboral	45
2.2.7. Motivación, Desempeño y Satisfacción	46

2.2.8.	Mejoría de la Satisfacción Laboral	47
2.2.9.	Dimensiones de la Satisfacción Laboral	50
2.2.9.1.	Reconocimiento	50
2.2.9.2.	Condiciones de Trabajo	51
2.2.9.3.	Supervisión	52
2.2.9.4.	Compañeros de Trabajo	52
2.2.10.	El Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral	53
2.3.	Definición de términos	56
2.3.1.	Definición de Clima	56
2.3.2.	Definición de Organizacional	56
2.3.3.	Definición de Satisfacción	57
2.3.4.	Definición de Laboral	57
2.4.	Hipótesis	58
2.4.1.	Hipótesis General	58
2.4.2.	Hipótesis Secundarias	58
2.5.	Variables	59
2.5.1.	Definición Conceptual de la variable	60
2.5.1.1.	Variable Independiente: Clima Organizacional	60
2.5.1.2.	Variable Dependiente: Satisfacción Laboral	60
2.5.2.	Definición Operacional de la variable	60
2.5.2.1.	Definición operacional: Clima organizacional	61
2.5.2.2.	Definición operacional: Satisfacción laboral	61
2.5.3.	Operacionalización de las Variables	62
CAPITULO III: METODOLOGÍA		64
3.1.	Tipo y nivel de la investigación	64
3.1.1.	Tipo de Investigación	64
3.1.2.	Nivel de Investigación	64
3.2.	Descripción del ámbito de la investigación	65
3.2.1.	Método de la Investigación	65
3.2.2.	Diseño de la Investigación	66
3.3.	Población y muestra	66
3.3.1.	Población	66
3.3.2.	Muestra	67
3.4.	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	68
3.4.1.	Técnicas	68
3.4.2.	Instrumentos	68
3.5.	Validez y confiabilidad del instrumento	69
3.6.	Plan de recolección y procesamiento de datos	72
3.6.1.	Técnicas de procesamiento de análisis de datos	72
3.6.1.1.	Tratamiento Estadístico	72
3.6.1.2.	Análisis de Resultados	72
CAPITULO IV: RESULTADOS		73

4.1. Presentación de los datos generales	73
4.2. Prueba o Contrastación de Hipótesis	83
CAPITULO V: DISCUSIÓN	90
CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	96
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

Figura 1. <i>Factores satisfactores y factores no satisfactores como entidades separadas.</i>	45
Figura 2. <i>Motivación, desempeño y Satisfacción.</i>	47
Cuadro 1. <i>Factores motivacionales y factores higiénicos.</i>	46
Cuadro 2. <i>Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.</i>	55
Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable Clima Organizacional</i>	62
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral</i>	63
Tabla 3. <i>Escalas de la Confiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	71
Tabla 4. <i>Confiabilidad del Instrumento</i>	71
Tabla 5. <i>Niveles del Clima Organizacional</i>	73
Tabla 6. <i>Niveles de la Dimensión Estructura del Clima Organizacional</i>	74
Tabla 7. <i>Niveles de la Dimensión Recompensa del Clima Organizacional</i>	75
Tabla 8. <i>Niveles de la Dimensión Cooperación del Clima Organizacional</i>	76
Tabla 9. <i>Niveles de la Dimensión Conflictos del Clima Organizacional</i>	77
Tabla 10. <i>Niveles de la Satisfacción Laboral</i>	78
Tabla 11. <i>Niveles de la Dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral</i>	79
Tabla 12. <i>Niveles de la Dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral</i>	80
Tabla 13. <i>Niveles de la Dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral</i>	81
Tabla 14. <i>Niveles de la Dimensión Compañeros de Trabajo de la Satisfacción Laboral</i>	82
Tabla 15. <i>Correlación de Spearman para la Hipótesis General</i>	83
Tabla 16. <i>Correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 1</i>	85
Tabla 17. <i>Correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 2</i>	86
Tabla 18. <i>Correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 3</i>	87
Tabla 19. <i>Correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 4</i>	88
Gráfico 1. <i>Niveles del clima organizacional</i>	73
Gráfico 2. <i>Niveles de la Dimensión Estructura del Clima Organizacional</i>	74
Gráfico 3. <i>Niveles de la Dimensión Recompensa del Clima Organizacional</i>	75
Gráfico 4. <i>Niveles de la Dimensión Cooperación del Clima Organizacional</i>	76
Gráfico 5. <i>Niveles de la Dimensión Conflictos del Clima Organizacional</i>	77
Gráfico 6. <i>Niveles de la Satisfacción Laboral</i>	78
Gráfico 7. <i>Niveles de la Dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral</i>	79
Gráfico 8. <i>Niveles de la Dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral</i>	80
Gráfico 9. <i>Niveles de la Dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral</i>	81
Gráfico 10. <i>Niveles de la Dimensión Compañeros de Trabajo de la Satisfacción Laboral</i>	82

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el mundo empresarial se encuentra lleno de cambios y las empresas buscan hacer frente a los desafíos que les presentan cada año, lo cuales se vuelven más complejos dado a la existencia de nuevas empresas que buscan seguir expandiéndose en el mercado, en otras palabras, la amplia competencia; como solución a esto se busca el conocimiento de nuevas tecnologías, adaptarse a estas y buscar otras maneras significativas de innovar.

Así mismo, para que las organizaciones logren salir adelante, debe conocerse la satisfacción que tienen los trabajadores en su entorno laboral. Por tal razón, el clima organizacional se ha vuelto un tema de suma importancia ya que es el entorno o el ambiente en donde se desenvuelve día a día el trabajador y el propósito primordial es que se sienta cómodo y bien dentro este.

Por otro lado la satisfacción laboral es una forma alterna para lograr la obtención de mejores resultados dentro de las organizaciones, no solo centrándose en la calidad de los productos o los servicios que las empresas ofrecen.

Esta investigación se realizó con la finalidad de conocer el clima organizacional de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C., a su vez, busca determinar y conocer la manera en que afecta la falta de satisfacción en sus labores.

Lo que se pretende con el presente trabajo es que se mejore de manera precisa y conveniente el clima organizacional en la empresa para que los trabajadores que laboran en ella puedan obtener la satisfacción laboral que se requiere y así puedan seguir sacándola adelante.

Para esto, la investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C en el año 2016.

En el primer capítulo se observará el problema de investigación en el cual se describirá el planteamiento del problema, problema principal de la investigación, problemas secundarios al igual que las delimitaciones de la investigación las cuales darán a conocer la ubicación de la empresa, la delimitación social, el tiempo y espacio en que se realizará; también se indicarán los objetivos que se tienen para desarrollar el tema propuesto, la justificación de la investigación y así mismo, sus limitaciones.

En el segundo capítulo, se llevará a cabo el desarrollo del marco teórico que integra las alegaciones y argumentos teóricos de distintos autores, aquí se establecerá toda la información que la investigación sostiene como antecedentes internacionales, nacionales y las bases teóricas. Seguidamente, se pretenderá demostrar la hipótesis general y las hipótesis secundarias de la investigación; de la misma manera se hará la definición conceptual y operacional de las variables.

En el tercer capítulo, explica la metodología que se desarrolló, tipo, nivel, método y diseño del estudio; del mismo modo se definirá la población y la muestra. Culminando con la descripción de las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, en este caso las encuestas junto a la validez y confiabilidad del instrumento

En el cuarto capítulo, se interpretará y dará a conocer cada resultado los cuales serán extraídos de un programa estadístico

En el quinto capítulo se expondrá la discusión de la investigación donde se compararan los resultados que se han obtenido con los antecedentes internacionales y nacionales.

Por último, se plantearán las conclusiones y recomendaciones que se darán a la empresa Solum Logistics S.A.C. de forma que el área logística pueda mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, a su vez que pueda alcanzar los objetivos planteados.

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Las empresas de distintos rubros se han enfrentado a constantes desafíos en los últimos años por los complejos cambios en la realidad socioeconómica, la creación de nuevas tecnologías y la globalización de los mercados han llevado a la necesidad de repensar y adaptar los conceptos y categorías básicas del derecho del trabajo, tales como la subordinación, la autonomía, la organización.

Por otro lado, en las últimas décadas la competencia entre las organizaciones, además de ganar cuota en el mercado, también se ha encargado de atraer y retener al personal más apto y capacitado para la empresa, lo cual representa una fuente de ventaja competitiva. Por esta razón, es que en la actualidad el talento humano es una pieza clave para lograr la alta competitividad en cualquier organización. Son ellos quienes pasan gran parte del tiempo en las empresas, debido a esto depende que su permanencia sea satisfactoria y estimulante, así como desagradable e insatisfactorio.

Solum Logistics S.A.C. es una empresa de Almacenaje y Operaciones de Tercerización Logística, la cual ofrece servicios integrados y plantea a lo largo de la Cadena de Suministros, soluciones logísticas y de BPA (buenas prácticas de almacenamiento); teniendo la ventaja de contar con proveedores de renombre ha empezado a expandirse con el transcurso del tiempo, sin embargo, a pesar de su crecimiento, se han visto inconvenientes en el área logística.

Peiró y cols. (1991; como se citó en González, 2008) sustentan que “La satisfacción laboral es uno de los indicadores más clásicos a los que se acostumbra

recurrir, cuando se intenta conocer cual es la actitud general de los sujetos hacia su vida profesional” (pp.74-75).

Lo que se ha podido apreciar en la empresa Solum Logistics S.A.C., es que los índices de satisfacción laboral han tenido un descenso gradual, esto ha dado lugar a problemas tales como, falta de motivación en los trabajadores debido a que los jefes no reconocen muchas veces el trabajo que realizan o la manera en que desempeñan sus labores.

Otro problema que acontece es que los trabajadores no están siendo correctamente capacitados, haciendo que en ocasiones entren en sus primeros días a laborar sin previos conocimientos generales sobre sus funciones lo cual evidentemente provoca errores. Por otro lado las relaciones entre los colaboradores no se está llevando de forma correcta provocando a veces la falta de comunicación entre ellos; de igual forma, los jefes no saben cómo llegar a sus trabajadores.

Todo esto explicaría las razones o el porqué de que el personal no labore correctamente, trabajen desmotivados y muchas veces con temor a ser regañados.

Con lo expuesto anteriormente, es que se ve necesario diagnosticar el clima organizacional para conseguir mediante su solución el debido equilibrio que mejorará el entorno laboral, incrementará el desempeño y sobre todo la satisfacción de los trabajadores; esto beneficiará a las personas involucradas en la organización, desde los colaboradores hasta los superiores.

1.1.1. Problema de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “plantear el problema no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de investigación” (p.36).

1.1.2. Problema Principal

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016?

1.1.3. Problemas Secundarios

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016?

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en su dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016?

¿De qué forma se relaciona el clima organizacional en su dimensión cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016?

¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. - 2016?

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Delimitaciones de la investigación

Sabino (1986; citado por Moreno, 2013, p.53) indica que “La delimitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar nuestro problema en un contexto definido y homogéneo”.

La delimitación del tema es, pues, un primer acercamiento, reconocimiento más bien, de la realidad como paso previo para realizar nuestra investigación. Implica un proceso en el que están presente los objetivos iniciales del investigador y de la institución donde trabaja, así como las características del objeto de estudio y la disponibilidad de recursos, personal y tiempo (Rojas, 2002, p.37).

1.2.1.1. Delimitación Espacial

Este punto es sencillo de aplicar al tema de investigación que se haya elegido, solo se ubica en un espacio geográfico determinado, en la mayoría de casos en el país propio. Esto quiere decir que consiste en señalar el lugar donde se está llevando a cabo la investigación y para esto se deberán contar con datos como nombre exacto del lugar, el distrito, provincia, etc.

Esta investigación se ha basado en recopilar y analizar información referente al clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. la cual se encuentra ubicada en el Km 35 de la Antigua Panamericana Sur, Lurín – Lima.

1.2.1.2. Delimitación Social

El estudio beneficiará a los trabajadores del área logística de la empresa Solum Logistics S.A.C., ya que al ser una empresa privada esta requiere ser constantemente analizada y a su vez debe mejorar su desempeño para facilitar el logro de los objetivos planteados y el compromiso que deben tener los colaboradores.

1.2.1.3. Delimitación Temporal

Según Ling (2014) “La delimitación temporal (tiempo) es sencilla de aplicar al tema de nuestra tesis, solamente debemos agregar un rango de tiempo razonable, elegiremos un rango de tiempo que nos proporcione una cantidad información suficiente para demostrar el tema con seriedad”.

Esta investigación se llevó a cabo en el año 2016, debido a que se consideró como el tiempo oportuno para establecer los objetivos propuestos.

1.2.1.4. Delimitación Conceptual

La siguiente investigación comprende determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del área logística en la empresa Solum Logistics S.A.C. Lo que se desea es mejorar el clima laboral, para ayudar a que los trabajadores se identifiquen con la empresa, logrando aumentar su satisfacción, la productividad y el compromiso los cuales son beneficiosos para las organizaciones.

1.3. Objetivos de la investigación

Según Hernández et al. (2014) los objetivos de investigación “Señalan a lo que se aspira en la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio” (p.37).

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

1.4. Justificación del estudio

Hernández et al. (2014) afirman que la justificación de la investigación “Indica porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.40).

El presente trabajo de investigación se justifica de la siguiente manera:

En el aspecto social, la investigación buscará beneficiar a los trabajadores de la organización, debido que al ser una empresa privada se deberá de mejorar constantemente, analizar la misma para alcanzar el logro de los objetivos y hacer que

los trabajadores no se sientan obligados en realizar sus funciones sino viéndose contrario a esto, comprometidos con la empresa.

En cuanto al aspecto económico, esta investigación podría brindar a la empresa Solum Logistics S.A.C. la correcta aplicación de resultados, puesto que se establecerá lo que los colaboradores requieren para su satisfacción, lo cual también sería beneficioso para la empresa, ya que al tener a sus trabajadores satisfechos, estos trabajarán de forma sobresaliente brindándole una mejor armonía y fidelidad a la empresa.

Como es de conocimiento muchas organizaciones han estado y continúan usando la satisfacción laboral como una herramienta para la mejora de la productividad, sobre todo a largo plazo, de los trabajadores y con la presente investigación podrían obtener una guía, con la finalidad de que puedan saber que necesidades o problemas principales tiene el trabajador y como mejorar utilizando las debidas técnicas de corrección

A su vez, este trabajo de investigación conseguiría ser de ayuda para investigaciones futuras las cuales como variables tengan el clima organizacional o la satisfacción laboral, buscando así la actualización conjunta a nuevos problemas que se presenten.

1.5. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron ciertas limitaciones, tales como el poco tiempo que presentaban algunos trabajadores.

Otra limitación del estudio sería la probabilidad de que los participantes hayan brindado respuestas con el deseo de mostrar una mejor imagen de ellos mismos lo cual

estaría ocultando sus verdaderas emociones y síntomas en cuanto al aspecto social y laboral. No obstante, con el fin de prevenir que ocurriera algo parecido se tomaron las medidas necesarias para asegurar que se recaudara la información de manera completamente anónima asegurando que ningún directivo tuviera acceso a las encuestas, sobre todo en la devolución de estas ya completadas.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

Hernández et al. (2014) indican que “Elaborar el marco teórico consiste en redactar su contenido, hilando párrafos y citando apropiadamente las referencias (con un estilo editorial aceptado como APA, Harvard o Vancouver).” (p.82).

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Arnedo y García (2013) Tesis “ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS Y DOCENTES DE LA CORPORACIÓN EDUCATIVA PARA EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD “CEIPRO” A TRAVÉS DE UN DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL” con el fin de optar la licenciatura de Administración de Empresas. Sustentada en la Universidad de Cartagena (Colombia). El trabajo de investigación corresponde a una investigación cualitativa - descriptiva en donde se interpretan los fenómenos en la realidad del problema y trabaja sobre las realidades de hecho. La tesis se realizó en “CEIPRO” la cual es una institución que se dedica a la educación no formal ofreciendo programas técnicos, capacitación en validación de la primaria y bachillerato además ofrece trabajar en grupos de producción para que las nuevas técnicas se conviertan en una fuente de utilidad para el técnico en cualquier campo. A través de la observación directa realizada por las investigadoras se logró detectar en docentes y trabajadores administrativos síntomas de cansancio físico, desmotivación con las actividades laborales, sensación de desagrado con el clima organizacional en el que viven diariamente, además por que a muchos les está afectando físicamente la oficina en la

que se encuentran generándoles hasta problemas emocionales y bajo rendimiento en su desempeño laboral.

Conclusiones de la investigación:

Al finalizar esta investigación se pudo concluir que “CEIPRO”, mantiene un considerable grado de satisfacción de sus empleados, como lo demuestran los resultados de las encuestas, lo que lo ha llevado a mantenerse durante estos 39 años de experiencia educativa, formando jóvenes que desde temprana edad pueden incorporarse en el medio laboral.

Cabe aclarar que no se pueden descuidar ciertos aspectos, y en los cuales se debe lograr una mejoría como lo son: El mejoramiento de la infraestructura física de las instalaciones, ya que el 60 % de los empleados consideran que no cuentan con los espacios físicos adecuados para llevar a cabo las funciones del día a día.

Los beneficios laborales deben ser reforzados ya que el 20% de la población encuestada está en un grado de indecisión. Los incentivos, reconocimientos de logros, las bonificaciones y el tipo de contratación, etc.; juegan un papel fundamental en los compromisos y en el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados. Lo que ayudará en un largo plazo a consolidar la empresa repercutiendo en un mayor reconocimiento por parte de la sociedad y del mismo medio educativo.

Tapias (2014) Tesis: “DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ (DIEGO LUIS CÓRDOBA)” con el fin de obtener el grado de Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia (Colombia). El estudio es de tipo descriptivo y tuvo como objetivo diagnosticar el Clima Organizacional en el área

administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (UTCH). Esta investigación describe la realización de un diagnóstico de Clima Organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Colombia). Para la realización del estudio se diseñó un cuestionario que contempla las dimensiones del clima organizacional propuestas por Chang et al (2008): autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Se empleó una escala tipo Likert con cinco anclajes de respuesta. El tamaño de la muestra, finalmente se constituyó con 120 empleados de la organización objeto de estudio.

Conclusiones de la investigación:

Con relación a las dimensiones confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación de conformidad con la investigación realizada en la U.T.CH. Se presentan como aspectos mejorables, toda vez que con claridad se puede observar la inconformidad de los empleados reflejada en las respuestas de las encuestas; lo que impide un buen clima organizacional al interior de la institución, tendiente a garantizar el buen desarrollo de las funciones encomendadas que posteriormente servirían como elementos en el logro de la misión y del éxito institucional.

La dimensión Apoyo fue percibida como favorable, lo que significa que a los jefes les interesa trabajar en armonía, pues deja ver que existe unidad, compromiso, respaldo y tolerancia al momento de desempeñar las tareas encomendadas, siendo un elemento idóneo en la obtención de los resultados positivos que genera beneficio al desarrollo institucional.

Fuentes (2012) Tesis: “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD” (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE

QUETZALTENANGO)” con el fin de conferirle el grado académico de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional de la Universidad Rafael Landívar (Guatemala). El tipo de estudio es descriptivo y el objetivo de esta investigación fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia.

El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación. Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario. Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones.

Conclusiones de la investigación:

Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado.

Por otro lado, los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

Sánchez (2011) Tesis “ESTRÉS LABORAL, SATISFACCION EN EL TRABAJO Y BIENESTAR PSICOLOGICO EN TRABAJADORES DE UNA INDUSTRIA CEREALERA” con el fin de obtener el grado de licenciada en Psicología en la Universidad Abierta Interamericana (Argentina). Esta investigación se propuso identificar las situaciones que en el ámbito de la industria Cerealera son percibidas como estresantes por los trabajadores, explorar la vinculación entre el estrés percibido con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. El estudio se realizó en una industria cerealera de la ciudad de San Lorenzo Santa Fe, en Diciembre del 2010. La investigación tiene un diseño correlacional basada en un enfoque cuantitativo, Los participantes seleccionados fueron 64 trabajadores hombres y mujeres que respondieron a los tres cuestionarios administrados. Se utilizó para

evaluar el estrés laboral un cuestionario que evalúa situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros. Otro es el cuestionario de J.M Peiró y J.L Meliá, va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Se obtuvo como resultado que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son “falta de justicia organizacional”, “dificultades interpersonales” y “sobrecarga laboral”; se encuentran insatisfecho con “la igualdad y justicia del trato de la empresa” y “las negociaciones sobre los aspectos laborales”; lo cual se encuentran bajos “sus proyectos y metas sobre la vida” y su “autonomía” para tomar decisiones independientes. La relación entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral están asociadas en forma negativa, es decir, los trabajadores que tiene menor satisfacción en el trabajo desarrollan mayor estrés. Lo mismo sucedió con estrés laboral y bienestar psicológico, los trabajadores con buen bienestar psicológico desarrollan menos estrés. Caso contrario sucede con bienestar psicológico y satisfacción laboral, su relación es en forma positiva, era de esperar que una persona con mucha satisfacción tenga un buen bienestar psicológico.

Conclusiones de la investigación:

Los resultados obtenidos permiten una toma de posición frente a las inquietudes que dieron origen y guiaron la investigación. Este trabajo se propone como primer objetivo específico identificar las situaciones que en el ámbito de la industria cerealera son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores. Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral en este tipo de industrias, debido a los turnos rotativos, las sobre exigencias,

multiempleo, la mala comunicación con los supervisores, incompatibilidad de tareas y la falta de reconocimiento.

Los resultados obtenidos también han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los 86 trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con su superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto se da en ambos sexos. Resultados que muestra que más allá de las diferencias culturales, hay aspectos de la vida laboral que trascienden los contextos sociales y políticos regionales.

Hernández y Rojas (2011) Tesis: “PROPUESTA DE CREACION DE UN INSTRUMENTO DE MEDICION DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA UNA INDUSTRIA FARMACEUTICA” con el fin de optar al título de Maestría en Administración con énfasis en gestión estratégica en la Universidad ICESI (Colombia). Basados en las referencias del marco teórico y las investigaciones realizadas, se propone en este estudio la creación de un instrumento para la medición del clima organizacional para una empresa farmacéutica, el cual medirá las percepciones que tienen los individuos de su lugar de trabajo o área en la que se desenvuelven. Para esto se han recopilado una serie de teorías e investigaciones que muestran porqué es importante la medición del clima en las organizaciones y cómo a partir de otros modelos de medición del clima, se creará uno propio adaptado a las necesidades de la empresa farmacéutica, brindando así un instrumento con el que se

pueda realizar un diagnóstico acertado del clima organizacional. La investigación es de tipo descriptivo, en este se diseñó un instrumento de medición del clima organizacional para una empresa farmacéutica, basado en la teoría, investigaciones y aplicación al contexto farmacéutico, éste se compone de 3 dimensiones, 9 factores y 42 reactivos.

Conclusiones de la investigación:

Los directivos de recursos humanos de la Empresa Farmacéutica quedaron muy satisfechos con el instrumento obtenido de este proyecto, producto de una investigación exhaustiva sobre clima organizacional y el cumplimiento de diversas etapas descritas a través de los objetivos específicos.

El contar con un clima organizacional satisfactorio es importante para el logro de los objetivos estratégicos de la organización; cabe resaltar que no es todo lo que se necesita pero es un factor importante que aporta al logro de dichos objetivos, ya que muchos dependen del compromiso de las personas y si los colaboradores están contentos con el lugar donde trabajan, hacen sus actividades a gusto y son conscientes de su responsabilidad de hacerlo bien, esto traerá consigo que la empresa perdure, se mantenga productiva y en constante mejoramiento y crecimiento.

El objetivo general de esta investigación se cumplió, pues se logró crear un instrumento a la medida para la empresa farmacéutica.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pérez y Rivera (2015) Tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES DE LA AMAZONÍA PERUANA, PERÍODO 2013” para optar

por el grado académico de Magíster en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. El estudio es de carácter no experimental, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional. El tipo de muestreo fue el probabilístico, el número de participantes estuvo compuesto de 367 profesores de ambos sexos, de diferente grado de nivel secundario de menores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana. La presente investigación lleva a plantear el nivel de percepción de los trabajadores sobre su clima laboral como una posible herramienta de contraste sobre el desempeño laboral, ya que se evidencia bajo índice de rotación de personal y una gran demanda de postulantes a convocatoria promovidas por la Institución.

Conclusiones de la investigación:

Se determinó que existe un Nivel Medio o moderado de Clima Organizacional de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013. En las Condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos.

Mino (2014) Tesis “CORRELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO EN LOS TRABAJADORES DEL RESTAURANTE DE PARRILLAS MARAKOS 490 DEL DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE” para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La presente investigación permitió determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se utilizó como

instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral.

Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, se obtuvieron los resultados a través del programa SpssStatics 18, el cual permitió determinar si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral. La investigación es de tipo y nivel descriptivo, ya que se analizará fundamentalmente el grado en el cual, las variables, son correlacionables. La existencia y fuerza de esta correlación se determinará estadísticamente por medio del coeficiente de correlación de Spearman y siguiendo el método científico, utilizando un enfoque cualitativo.

Conclusiones de la investigación:

La dimensión con menor promedio dentro de la variable desempeño, es el compromiso, que indica particularmente la falta de trabajo en equipo, coordinación y compromiso de los trabajadores para con la empresa, lo que desencadena un clima laboral desfavorable que produce menos productividad para con la empresa e influye en sus servicios al cliente.

Dentro de la variable clima laboral, se encontró que la falta de estructura organizacional y el mal programa de remuneraciones causa que el personal se desmotive totalmente, repercutiendo en su desempeño y desarrollando estrés, lo que

puede ser el causante de la falta de compromiso y trabajo de equipo de los trabajadores de la empresa.

Crespín (2012) Tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA REGIÓN CALLAO” para optar el grado académico de Maestro en Educación Mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación en la Universidad San Ignacio de Loyola. La presente investigación de tipo descriptivo simple tuvo como objetivo general medir el nivel de percepción del clima organizacional que tienen los docentes de una institución educativa pública de la región Callao. La muestra, de tipo disponible estuvo conformada por 52 docentes del nivel primaria y secundaria. La información se obtuvo con la aplicación del cuestionario Clima Organizacional Para Docentes, de los autores George Litwin y Robert Stringer; que evalúa dimensiones del clima organizacional. El cuestionario fue validado a través de juicio de expertos y la confiabilidad se realizó mediante muestra piloto de 25 docentes. Los resultados mostraron que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio.

Conclusiones de la investigación:

El clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.

La dimensión estructura del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio. Mientras que la dimensión recompensa del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio.

Se halló de igual forma que la dimensión relaciones del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel medio y la dimensión identidad del clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región Callao se encuentra en el nivel alto.

Vargas (2015) Tesis “INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. “SARA ANTONIETA BULLÓN” - LAMBAYEQUE” para optar el título de licenciado en administración de empresas en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción laboral y el tipo de clima organizacional en dicha institución, a través de encuestas que permitieron medir cada variable en la escala de Likert, basándose en las dimensiones de satisfacción laboral mencionadas por Robbins, S. y Judge, T. y guiándose de la teoría del clima organizacional de Likert; a un total de 87 trabajadores. Se planteó una hipótesis donde la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional se da de manera positiva; y ello pudo comprobarse al analizar los resultados, aunque también se determinó que existen otros factores que afectan la existencia de un buen clima organizacional. La investigación es de tipo observacional, prospectivo, transversal y analítico, porque se estudia dos variables en una sola ocasión, una vez planeados todos los datos y recogida la información primaria; explica la relación causa – efecto de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la institución educativa mencionada anteriormente. También es analítica porque pone a prueba una hipótesis, correlativa y explicativa, ya que busca un nuevo conocimiento en base a un problema

determinado y explicar la dependencia entre dos variables determinadas, que en este caso es el determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I. E. “Sara Antonieta Bullón” de Lambayeque; además se fundamenta en los resultados de una investigación básica (levantamiento de información para identificar el nivel motivacional de las alumnas).

Conclusiones de la investigación:

En lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización. La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción En general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización. Al medir el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc.

Llaguento y Becerra (2014) Tesis “RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DIVEMOTOR DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2014” para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte. La presente investigación, estudia la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los

trabajadores de la Empresa Divemotor – Cajamarca, el propósito del mismo consistió en determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción Laboral así como la relación entre ambas variables. La muestra estuvo conformada por 25 trabajadores administrativos y técnicos que ha constituido la unidad de análisis y los instrumentos utilizados fueron dos hojas censales cuya validez y fiabilidad fueron debidamente demostrados dado que presentaron coeficientes con valores aceptables de Alpha de Cronbach. Los datos fueron procesados con el Programa SPSS. Los resultados obtenidos evidencian que existe una correlación directa significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa Divemotor - Cajamarca. Resalta la necesidad de propiciar un adecuado clima organizacional con el objetivo de que los trabajadores se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y a la empresa para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Conclusiones de la investigación:

Para describir la variable Clima Organizacional, se encontró que el 71% de los trabajadores administrativos y técnicos de la empresa Divemotor – Cajamarca califican como de nivel alto con, es decir, que la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la alta gerencia, así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

Para identificar la variable Satisfacción Laboral, se encontró que los trabajadores administrativos de la empresa Divemotor – Cajamarca califican como de nivel alto con un 75%, dicho de otro modo, que la satisfacción que experimenta el

colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de Clima Organizacional

Autores como Chiavenato (2011) define el Clima organizacional de la siguiente manera:

Ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. El término clima organizacional se refiere de manera específica 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 sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye en el primero (p.50).

Chiavenato da la siguiente definición al indicar que el clima organizacional es el ambiente interno de los trabajadores, involucrándose la motivación de estos. Se hace favorable el clima cuando se satisfacen las necesidades y se eleva la moral de los colaboradores, sin embargo es desfavorable cuando no se consiguen las necesidades mencionadas.

Litwin y Taguiri (1968; citados por Santana y Araujo, s.f, p.300) consideran clima organizacional como la calidad perdurable del ambiente interno de una organización que a) es experimentada por sus miembros, b) influye en su comportamiento, y c) puede ser descrita como valores de un conjunto particular de características (o actitudes) de una organización. De forma similar, Taguiri (1968) vuelve a analizar el constructo clima organizacional considerándolo como la calidad de una organización que es experimentada por sus miembros y la forma en la que ésta influye en su comportamiento.

Taguiri señalo que el clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros de la organización, a su vez, se indica que este es una calidad de la organización al ser experimentada por sus miembros y al influir en su comportamiento.

Forehand y Gilmer (1964; como se citó en Arano, Escudero y Delfín, 2016, p.12) definen al clima organizacional como un conjunto de características percibidas por los trabajadores para percibir a una organización y distinguirla de otras, su estabilidad es relativa en el tiempo e influye en el comportamiento de las personas en la organización.

Forhand y Gilmer mencionan que el clima organizacional son características percibidas por los trabajadores. Así mismo, la estabilidad de esta depende del comportamiento de las personas en la organización.

Goncalves (2001), define el clima organizacional indicando que “Es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc.

Goncalves indica que el clima organizacional es un fenómeno basado en los factores de sistema organizacional y las motivaciones que se les brinda a los trabajadores, esto impacta en la organización, puesto que un buen clima hace que aumente la productividad de los colaboradores o que la rotación de personal no se dé frecuentemente.

Frederick Winslow Taylor (1856-1915) no habló directamente del clima organizacional, sin embargo, en su modelo se hace mención que los gerentes concertaban la manera más eficiente al momento de realizar las tareas de forma repetitiva y luego la motivación que se les daba a los trabajadores mediante un incentivo salarial.

Taylor desarrolló tres principios básicos:

- Selección de los mejores hombres para el trabajo.
- Instruirlos en métodos más eficientes, movimientos económicos y la productividad.
- Conceder incentivos en forma de salarios para los mejores trabajadores de la organización.

2.2.2. Antecedentes del Clima Organizacional

Uribe Prado (2015; como se citó en Arano, Escudero y Delfín, 2016, p.12) sostiene que la investigación y el estudio del clima organizacional se han desarrollado desde mediados del siglo XIX. En tiempos recientes, la investigación en clima organizacional ha sido activa, diversa y a lo largo de más de 50 años se ha generado múltiples investigaciones, definiciones e instrumentos de medición.

Desde tiempo atrás, los psicólogos enfocados en el ambiente en el cual se desenvolvían las personas empezaron a notar determinados problemas, tales como rutina, agotamiento, desmotivación, entre otros que afectan el desempeño en el trabajo. Debido a esto comenzaron a involucrarse tratando de analizar a las personas para conocer que motivaciones tienen, para de esta manera mejorar el clima organizacional y sobre todo, lograr que ellos puedan adaptarse con más facilidad en este.

Edel, R., Garcia, A. y Casiano, R. (2007, como se citó en Ramos, 2012, p.7) señalaron que las investigaciones sobre psicología organizacional fortalecieron el crecimiento de esta disciplina ampliando la cobertura de la misma hacia el bienestar laboral de los colaboradores, la forma como se originaban las motivaciones de los individuos, el tipo de valores que se desarrollaban y las relaciones interpersonales de los mismos dentro de las organizaciones.

2.2.3. Tipos de Clima Organizacional de Likert

Brunet (1987; citado por García e Ibarra, 2011) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se

trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.2.4. Dimensiones del Clima Organizacional

Las dimensiones se encargan de darle un sentido importante a la investigación al momento de analizarla, explicando así en que aspectos se centrará y con cuales será más efectivo trabajar.

Para ello, Litwin y Stringer, decretaron nueve dimensiones que según su opinión, influyen con el clima organizacional. Estas son: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

No obstante, para la investigación se considerarán las siguientes cuatro dimensiones: Estructura, Recompensa, cooperación y conflictos; debido a que se adecuan a la realidad que ya se ha detallado de la organización.

2.2.4.1. Estructura

Gross (2012) afirma:

Hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como estructura organizacional. Dependiendo de la organización que asuma la empresa, para efectos de hacerla funcional será necesario establecer las normas, reglas, políticas, procedimientos, etc., que facilitan o dificultan el buen desarrollo de las actividades en la empresa, y a las que se ven enfrentados los trabajadores en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización visualice y controle el efecto sobre el ambiente laboral.

La conformación de una adecuada estructura organizacional en la empresa, facilita o dificulta el flujo de las comunicaciones, aspecto transcendental en cualquier tipo de comunidad que aspire a convivir de la mejor manera

2.2.4.2. Recompensa

¿Qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo? un salario justo y apropiado. Ya que al desarrollar de manera correcta la actividad asignada, representará el incentivo

apropiado dentro del entorno laboral (Gross, 2012). Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional.

2.2.4.3. Cooperación

Gross (2012) afirma que “Está relacionado con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados a su vez, con los objetivos de la empresa”.

2.2.4.4. Conflictos

El conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Así mismo puede presentarse en cualquier individuo dado a emociones negativas, falta de comunicación, entre otros que afectan las relaciones laborales (Gross, 2012). Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.

2.2.5. Concepto de Satisfacción Laboral

Robbins (2004) define la satisfacción laboral como:

El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente, todo esto basándose en factores determinantes como: reto del trabajo, sistema de recompensas justas,

condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personal y puesto de trabajo (p.54).

Robbins define que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes del trabajador a su trabajo, si este se encuentra satisfecho desempeñará de forma positiva sus funciones y si se encuentra insatisfecho por el contrario mostrará actitudes negativas. Estas actitudes se refieren a factores como: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personal y puesto de trabajo.

A sí mismo en 1998, Robbins sostuvo que hay factores que conducen a la satisfacción, como: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, las recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que brinden apoyo y el ajuste personalidad-puesto. Por otro lado, indica también que el efecto de la satisfacción en el puesto y en el desempeño del trabajador implica: satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

Amorós (2008) lo define como:

La actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser" (p.304).

Amorós da la siguiente definición indicando que la satisfacción laboral es la actitud que tiene el trabajador sobre su labor y estas se basan en las creencias y valores que va desarrollando a lo largo.

Rodríguez (2006), define que “La satisfacción laboral es básicamente un concepto globalizador con el que hacemos referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo”.

Lo que Rodríguez indica es que la satisfacción laboral es el concepto que tienen los colaboradores sobre su trabajo y las actitudes que muestran en este.

Para Weinert (1985: 297-8; citado por Caballero, 2002, p.1) la satisfacción en el trabajo viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. Dicho autor propone las siguientes razones:

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.

2.2.6. Teorías de la motivación relacionadas con la Satisfacción laboral

Frederick Herzberg (s.f; como se citó en Chiavenato, 2004, p.286) formuló la teoría de dos factores para explicar la conducta de las personas en situación de trabajo. Para Herzberg existen dos factores que orientan la conducta de las personas:

1) Factores higiénicos o factores extrínsecos, pues se encuentran en el ambiente que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Como esas condiciones se administran y deciden por la empresa, los factores higiénicos se encuentran fuera de control de las personas. Los principales factores higiénicos son: sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, políticas y directrices de la empresa, clima de relación dentro de la empresa y los empleados, reglamentos internos, etcétera.

2) Factores motivacionales o factores intrínsecos, se relacionan con el contenido del cargo y con la naturaleza de las tareas que la persona ejecuta. Los factores motivacionales se encuentran bajo control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Involucran sentimientos de crecimiento individual, reconocimiento profesional y autorrealización, y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

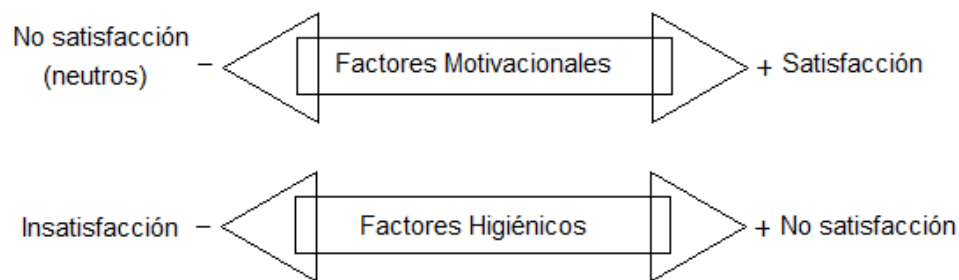


Figura 1. Factores satisfactores y factores no satisfactores como entidades separadas.
Chiavenato (2004, p.287)

Los dos factores son independientes y no están vinculados entre sí. Sin embargo, lleva al entendimiento de causales que se relacionan con la satisfacción laboral, ya que la primera se forma por factores higiénicos o insatisfactorios y estos como motivadores no son fuertes pero ocasionan la insatisfacción en el trabajo, se sitúan en el ambiente externo en el que se encuentra el individuo; la segunda se forma por los factores motivacionales o satisfactorios y estos se encuentran dentro del trabajo.

FACTORES MOTIVACIONALES (SATISFACTORIOS)	FACTORES HIGIÉNICOS (NO SATISFACTORIOS)
Contenido del cargo <i>(Como se siente una persona en relación con su cargo)</i>	Contexto del cargo <i>(Como se siente la persona en relación con su empresa)</i>
1. Trabajo en sí	1. Condiciones de trabajo
2. Realización	2. Administración de la empresa
3. Reconocimiento	3. Salario
4. Progreso profesional	4. Relaciones con el supervisor
5. Responsabilidad	5. Beneficios y servicios sociales

Cuadro 1. *Factores motivacionales y factores higiénicos.*

Chiavenato (2004, p.288)

2.2.7. Motivación, Desempeño y Satisfacción

Porter y Lawler (1991; citado por Amorós, 2008, p.164) plantean que “La satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en

que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa”.

Porter y Lawler mencionan que la motivación da como resultado la satisfacción, lo cual provoca que el grado de desempeño laboral aumente y a su vez esto se relaciona con el esfuerzo y la recompensa que el trabajador perciba.

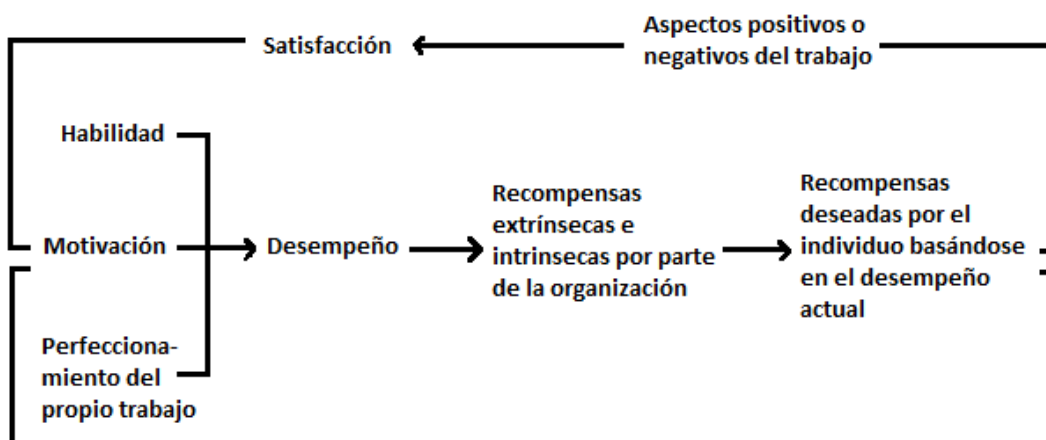


Figura 2. *Motivación, desempeño y Satisfacción.*
Amorós (2008, p.164)

2.2.8. Mejoría de la Satisfacción Laboral

Atalaya (1999) afirma que:

Cuando un empleado o grupo de empleados se encuentra insatisfecho, el primer paso para mejorar la satisfacción debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como una pobre supervisión, malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, compensación inequitativa, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Para los empleados que desean desempeñarse bien en sus trabajos, la insatisfacción puede deberse a

restricciones y demoras innecesarias, provisiones inadecuadas o equipo defectuoso. En el caso de los funcionarios, la insatisfacción puede resultar de una insuficiente autoridad para tratar sus problemas y llevar a cabo sus responsabilidades.

Atalaya nos indica que para conocer la insatisfacción primero se deben determinar las razones, las cuales se derivan de malas condiciones de trabajo, falta de seguridad en el empleo, falta de oportunidad de progreso, conflictos interpersonales entre los trabajadores, y falta de oportunidad para satisfacer necesidades de orden elevado. Y en cuanto a la insatisfacción que se produce en el personal que desea trabajar bien, esta se debe a causas como restricciones y demoras innecesarias o equipo defectuoso.

Anónimo (s.f, como se citó en el diario Gestión, 2013) publicó que Forbes analiza siete formas para incrementar la satisfacción incluso en tiempos complicados:

1. Los valores fundamentales

Aunque la organización esté pasando por un momento económico complicado, los valores fundamentales no deberían abandonarse, sino mantenerse. Lo mismo debería ocurrir con los valores de liderazgo. Muchos empleados observan que esos valores solo son aplicados en los buenos momentos, pero cuando ocurren situaciones desagradables incluso los principales líderes se olvidan de ellos. Las buenas organizaciones abrazan con fuerza sus valores, al margen del contexto. Cuando eso sucede, los trabajadores aprenden a apreciar la empresa para la que laboran.

2. Enfoque a largo plazo.

Las empresas deben procurar observar, digamos, una recesión como un problema temporal y mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo. A los colaboradores no les importa pasar por momentos difíciles cuando creen que hay un

futuro brillante por delante. Y eso ocurre cuando la compañía sabe encontrar ciertas oportunidades aún en los momentos más difíciles.

3. Liderazgo local.

Es fundamental que la empresa reconozca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción viene de lo que sucede en cada grupo de trabajo. Por lo tanto, todo gerente y supervisor debería buscar mecanismos para conocer la satisfacción de sus empleados y enfrentarse al reto de encontrar oportunidades para mejorar esos niveles.

4. Comunicación continua.

Las personas tienden a comunicarse menos durante los malos tiempos, cuando en realidad, lo que necesitan es comunicarse aún más. Cuando llegan momentos sumamente difíciles, las organizaciones deberían centrar sus esfuerzos para comunicarse y compartir información importante.

5. Colaboración.

Los equipos de alto rendimiento buscan siempre hacer mejoras en su capacidad de compartir recursos y trabajar en conjunto. Esto reduce los costos y la eficiencia aumenta.

6. Oportunidades para el desarrollo.

Si el ritmo de trabajo en una empresa es lento, la gente tiene que aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades. Los líderes deben desafiar a sus colaboradores para “estirar” las asignaciones de trabajo.

7. Velocidad y agilidad

Cuando hay menos presupuesto, los gerentes, jefes y otros supervisores tienen que motivar a sus trabajadores para que actúen con rapidez y aprovechen las

oportunidades en el mercado. La clave está en guiar a estas personas a que tomen decisiones cruciales sin demora.

Con estos aspectos se intenta dar soluciones oportunas, sobre todo en tiempos difíciles como se menciona en el artículo. Este indica que para el crecimiento de la organización la satisfacción debe mejorar en cuanto a los valores de liderazgo, el mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo, la comunicación continua, la colaboración entre todos, el desarrollo de nuevas habilidades y capacidades; y por último en evitar las demoras es decir trabajar con agilidad y rapidez.

2.2.9. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Locke (1993) sostuvo que los factores o dimensiones de la satisfacción laboral que han sido utilizadas en distintas investigaciones son: trabajo, salario, promoción, reconocimiento, ventajas, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, y empresa y dirección”.

Sin embargo para la investigación se considerarán las siguientes cuatro dimensiones: reconocimiento, condiciones de trabajo, supervisión y compañeros; debido a que se adecuan a la realidad que ya se ha detallado de la organización.

2.2.9.1. Reconocimiento

Dejours (1998, citado por Filippi, Ferrari y Sicardi, 2016) Sostiene que el sujeto espera por el trabajo realizado fundamentalmente una retribución simbólica, que se da a conocer bajo la forma del reconocimiento. Dicho reconocimiento en el trabajo posee dos dimensiones: por un lado en el sentido de constatación, o por la contribución real del sujeto al trabajo; y por otro, en el sentido de gratitud por el aporte del trabajador a la organización del trabajo.

2.2.9.2. Condiciones de Trabajo

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, s.f) afirma:

A pesar que hay aumentos salariales en numerosos países, muchos trabajadores aún ganan muy poco y tienen dificultad para hacer frente a sus necesidades básicas. Por otra parte, en algunos países hay una reducción en el tiempo dedicado al trabajo, pero también es cierto que este cambio suele venir acompañado por una incertidumbre que puede debilitar la seguridad del empleo y plantear nuevas dificultades para conjugar el trabajo y la familia.

López y Álvarez (1994, 1993; como se citó en Velásquez, 2001) establecieron una clasificación de condiciones de trabajo en cinco grupos:

Condiciones de Seguridad: Grado en que es percibido por el trabajador que en el ambiente de trabajo no existen riesgos (posibilidad de daño), o si existen, están debidamente controlados.

Condiciones Higiénicas: Grado en que es percibido por el trabajador que las condiciones ambientales, no tienen afectación alguna para la salud o incluso, no afectan su concentración o su estado anímico.

Condiciones Estéticas: Grado en que el trabajador percibe un ambiente adecuado, limpio, armonioso, agradable, con un uso correcto de la decoración y colores, áreas verdes y otros elementos estéticos.

Condiciones Ergonómicas: Grado en que el diseño de equipos, herramientas, asientos, etcétera; se ajusta de acuerdo al propio criterio de los trabajadores, a sus

condiciones psicofisiológicas. Es decir, no se siente fatiga derivada de estos elementos.

Condiciones de Bienestar: Grado en que el trabajador percibe que la organización se preocupa de crear las condiciones necesarias para su correcto desenvolvimiento relacionadas con la política de recompensas de los recursos humanos.

Estas condiciones se encuentran dentro de los puestos y áreas del trabajo en cuanto a sus necesidades y a los aspectos del trabajo que realizan, pero en ocasiones los trabajadores no las perciben.

2.2.9.3. Supervisión

Para Amundarain (2011; citado por Salazar, 2014) el comportamiento de un supervisor, por su naturaleza de observador, integra elementos esenciales tales como inspección, control, registro, intervención, revisión, y verificación. Además conlleva un cúmulo de conocimientos, destrezas, habilidades, capacidades, sentido común, visión y previsión, aunado a la experiencia.

2.2.9.4. Compañeros de Trabajo

Córdoba (2017) señaló que:

El ser compañero no necesariamente quiere decir ser amigo, pero tampoco se excluye de esa posibilidad. Indicando también que podría suscitarse el que dos compañeros trabajen en el mismo entorno y tengan un vínculo estrecho el cual se manifiesta en:

- Mayor contacto.
- Mayor profundidad e intimidad en las conversaciones.
- Más compromiso en la ayuda o resolución de problemas mutuos.
- Más implicación y empatía en los estados emocionales del otro.
- Más actividades o diálogos no referidos al trabajo, etc.

Palma (2012) también afirma que:

Para que existan los lazos de compañerismo, es necesario que aquellos seres que lo reproducen tengan como objetivo primordial la defensa y el mantenimiento del bienestar de sus pares, de sus compañeros. Si bien hay muchas relaciones en las que un individuo puede estar interesado en el bienestar de otro, no siempre esto implica compañerismo ya que este último implica además una total y completa entrega, además de una actitud desinteresada, constante y profundamente solidaria.

2.2.10. El Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral

¿Qué es el clima organizacional en la satisfacción laboral?

Antes de ahondar lo que significa el clima organizacional en la satisfacción laboral. Calderón y Castaño (2005) refieren que el clima organizacional se basa en el resultado de conductas y comportamientos que son percibidos por el individuo incluyendo los aspectos formales e informales de la organización que orientan dichos comportamientos, al mismo tiempo que se crean percepciones subjetivas sobre el ambiente laboral, indicando que lo que va a señalar el grado de motivación son las actitudes y conductas.

Chiang, Martín y Núñez (2010) elaboraron un cuadro donde se muestran algunas investigaciones las cuales se pueden analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral:

AÑO	AUTOR	RESULTADO
1969	Friedlander y Margulies	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción individual. El grado de impacto que el clima produce sobre la satisfacción laboral varía según sea el tipo de clima y el tipo de satisfacción.
1971	Payne y Pheysey	El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
1974	Hellriegel y Slocum	Fuertes correlaciones entre el clima y la satisfacción laboral. La satisfacción varía en consonancia con las percepciones que el individuo tiene del clima. Consideran prematuro afirmar si la satisfacción afecta al clima o éste a la satisfacción. Si bien parece que la dirección de la causalidad es mayor del clima a la satisfacción.
1975	Downey, Hellriegel y Slocum	Los resultados de este estudio ofrecen evidencia empírica de que algunas dimensiones de clima influyen sobre diversas facetas de la satisfacción laboral.
1988	Jakofsky y Slocum	Los resultados ponen de manifiesto la existencia de correlaciones significativas de las percepciones individuales de las dimensiones del clima con dimensiones de satisfacción laboral.
1991	Peiró, González-Roma y Ramos	Los resultados obtenidos muestran relaciones significativas y positivas con la satisfacción laboral.
1993	Ostroff	Nueve dimensiones de clima laboral muestran una influencia significativa y positiva sobre la satisfacción.

1993	Schrazz	Los resultados indican nueve dimensiones de clima que sirven como predictores de la satisfacción.
1996	Gunter y Furnham	Los resultados mostraron que nueve dimensiones de clima laboral surgieron como predictores significativos de satisfacción laboral.
1996	González-Roma, Peiró Lloret y Mañas	Las dimensiones de clima de "orientación a metas" y de "apoyo" presentaron efectos positivos estadísticamente significativos sobre la satisfacción. Asimismo, las dimensiones de satisfacción no presentan efectos diferidos sobre alguna de las dimensiones de clima consideradas. Estos resultados cuestionan la hipotética relación recíproca entre clima y satisfacción, e indican que esa relación es de carácter unidireccional.
1997	Subirats, González-Roma, Peiró y Mañas	Se observó que tras controlar el efecto de las correspondientes percepciones individuales de clima, el clima agregado de apoyo y de metas, presentaron un efecto positivo sobre la satisfacción. El impacto estimado del componente agregado fue solo ligeramente inferior a la estimación del impacto del componente individual (clima psicológico).
1998	Mañas	Las percepciones individuales de clima presentaban influencias diferidas sobre distintas dimensiones de la satisfacción laboral. El clima organizacional es un determinante significativo de la satisfacción laboral.
1998	Owen y Campbell	El análisis de los resultados revela que la satisfacción laboral tiene una relación significativa con cuatro de las seis dimensiones de clima estudiadas.

Cuadro 2. *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.*

Chiang, Martín y Núñez (2010, pp.18-19)

2.3. Definición de términos

2.3.1. Definición de Clima

En una publicación (“Diccionario de Oxford”, s.f.) se define el clima como “Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación”.

En este caso se hace referencia al clima laboral es decir al ambiente que los trabajadores tienen en la organización y de acuerdo a este se puede definir si el comportamiento de las personas que laboran en ella son los correctos o los adecuados para su bienestar.

2.3.2. Definición de Organizacional

Pérez y Merino (2008) definen a la organización como “Un grupo social formado por personas, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura sistemática para cumplir con sus objetivos”.

En el siguiente artículo ("Definición ABC", 2007) se afirma que:

Se recurre al término ‘organizacional’ como adjetivo calificativo de cualquier tipo de elemento o situación relacionada con las organizaciones de diverso tipo. Es posible utilizar esta palabra en infinitas situaciones o para numerosos fenómenos, pudiendo tales variar de una organización a la otra y adquiriendo diferentes significados en cada caso.

2.3.3. Definición de Satisfacción

Pérez y Gardey (2011) afirma que es la “Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia, sosegar las pasiones del ánimo, pagar lo que se debe o premiar un mérito”.

El siguiente artículo ("Definición ABC", 2007) menciona que:

La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

2.3.4. Definición de Laboral

Pérez y Gardey (2011) definen que:

Es lo perteneciente o relativo al trabajo. Este término tiene varios significados, siendo el más frecuente aquél que refiere a la medida del esfuerzo realizado por los seres humanos. El trabajo es uno de los tres factores de la producción, junto al capital y la tierra.

El siguiente artículo ("Definición ABC", 2007) precisa que:

Se entiende por laboral a todas aquellas situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo, entendido este último como cualquier actividad física

o intelectual que recibe algún tipo de respaldo o remuneración en el marco de una actividad o institución de índole social.

2.4. Hipótesis

Hernández et al. (2014) afirman:

Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación (p.104).

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

2.4.2. Hipótesis Secundarias

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

2.5. Variables

Hernández et al. (2014) señalan que “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

Se trata de un estudio correlacional donde es factible señalar cuál es la variable independiente (causal) y la variable dependiente (efecto).

Variable Independiente (X)

Clima Organizacional

Dimensiones de la Variable Independiente

X1: Estructura

X2: Recompensa

X3: Cooperación

X4: Conflictos

Variable Dependiente (Y)

Satisfacción Laboral

Dimensiones de la Variable Dependiente

Y1: Reconocimiento

Y2: Condiciones de trabajo

Y3: Supervisión

Y4: Compañeros

2.5.1. Definición Conceptual de la variable

2.5.1.1. Variable Independiente: Clima Organizacional

Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como “Una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.

2.5.1.2. Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Locke (1976, citado por Núñez, Estévez, Hernández y Marrero, 2007, p.137) afirma que “Es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Lo cual se refiere al sentimiento de placer o gozo que percibe el trabajador dentro su clima laboral, sobre estos influyen varios factores como recompensas financieras, la relación que tenga con los demás trabajadores y superiores, oportunidades que le ofrezca la empresa, entre otros; Logrando todo esto un mejor desempeño y motivaciones más altas que es lo que las organizaciones necesitan.

2.5.2. Definición Operacional de la variable

Hernández et al. (2014) lo definen como “Conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (p.120).

2.5.2.1. Definición operacional: Clima organizacional

Esta variable se midió por un cuestionario tipo escala de Likert en torno a las cuatro dimensiones seleccionadas (Estructura, Recompensa, Cooperación y Conflictos) de las nueve dimensiones de Litwin y Stringer (Estructura, Responsabilidad, Recompensa Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos, Identidad).

2.5.2.2. Definición operacional: Satisfacción laboral

En tanto a esta variable, se midió con un cuestionario que comprendía las cuatro dimensiones seleccionadas (Reconocimiento, Condiciones de trabajo, Supervisión y Compañeros) de las nueve dimensiones que identificó Locke (Trabajo, Salario, Promociones, Reconocimiento, Beneficios, Condiciones de trabajo, Supervisión, Compañeros, Compañía y dirección).

2.5.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 1. *Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Estructura	- Actividades	1,2,3,4	Totalmente en desacuerdo (1)	Alto
	- Reglas y procedimientos			
Recompensa	- Incentivos	5,6,7,8	En desacuerdo (2)	Medio
	- Salarios			
Cooperación	- Espíritu de equipo	9,10,11	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo
	- Apoyo mutuo			
Conflictos	- Relaciones laborales	12,13,14	De acuerdo (4)	
	- Desavenencias			

Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Reconocimiento	- Motivación	15,16,17,18,19	Totalmente en desacuerdo (1)	Alto
	- Retribución			
Condiciones de trabajo	- Seguridad	20,21,22	En desacuerdo (2)	Medio
	- Ergonomía			
Supervisión	- Control	23,24,25,26	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
	- Previsión			
Compañeros	- Bienestar	27,28,29	De acuerdo (4)	Bajo
	- Actitudes		Totalmente de acuerdo (5)	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es Aplicada, debido a que se busca estudiar con mayor amplitud y explorar de forma específica el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. Moreno (1987) afirma:

El investigador que realiza investigación aplicada tiene mayor interés en la corroboración de la teoría que en las implicaciones que su aplicación pueda tener en un campo determinado. Tanto la investigación básica como la aplicada aportan al conocimiento científico organizado, pero en ésta última el principal interés es la corroboración de los principios teóricos establecidos como consecuencia de la investigación básica (p.38).

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es Descriptivo – Correlacional

Se denomina como descriptivo dado que se detallarán las situaciones y todos los componentes importantes que existan en ambas variables, la Independiente y Dependiente. Hernández et al. (2014) sostienen que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden

medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p.92).

Hernández et al. (2014) afirman que los estudios correlacionales:

Tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables (p.93).

La investigación es Correlacional, ya que se pretende determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

La investigación realizada en la empresa Solum Logistics S.A.C. se encarga del almacenamiento de productos, la mencionada cuenta con trabajadores pertenecientes al área logística, de los cuales se realizó el presente estudio para conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral con la cual trabajan.

3.2.1. Método de la Investigación

El método que se aplicó fue el Cuantitativo – Deductivo.

El enfoque que se empleó en la investigación fue el cuantitativo que según Hernández et al. (2014) afirman “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

Chung (2008) sostiene que el método Deductivo:

Es aquél que parte los datos generales aceptados como valederos, para deducir por medio del razonamiento lógico, estadístico varias suposiciones, es decir; parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez, en base a datos numéricos precisos.

El método de la investigación es Deductivo debido a que se hace uso del razonamiento junto a la deducción formal yendo de la mano con la observación empírica y así mismo, se pretende comprobar la validez de la investigación mediante los procedimientos estadísticos realizados.

3.2.2. Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene un diseño No experimental.

Hernández et al. (2014) afirman que “En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.” (p.152). Por esta razón la investigación se considera no experimental, debido a que las variables no sufrirán ninguna manipulación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Tamayo (2004) lo define como:

Totalidad de un fenómeno de estudio; incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe

cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación (P.176).

La población está conformada por todos los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C. que laboran durante el año 2016 y suman un total de 50.

	Trabajadores
Solum Logistics S.A.C.	50
Total	50

3.3.2. Muestra

Bernal (2010), afirma que la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

La presente investigación tiene como muestra a todos los colaboradores del área logística en el año 2016 siendo estos un total de 50, dado al tipo de muestreo que se ha seleccionado, se determinó por muestra censal.

López (2000; como se citó en Colmenares, 2014) la define como: “Aquella porción que representa a toda la población, es decir, es toda la población a investigar” (p.40).

Esto debido a que el tamaño de la población es reducida (menor a 100), a su vez que fue más sencillo obtener disponibilidad y fácil acceso a la información de

donde los sujetos de investigación se encuentran; siendo estos, como ya se mencionó, los del área logística.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En el presente trabajo de investigación, se empleó como técnica las fuentes primarias, quiere decir información de primera mano, dichas fuentes vienen a ser personas, las organizaciones, el ambiente que los rodea, etc. También, se hizo uso de la encuesta, la cual está dirigida a los trabajadores del área de logística; recolectando así los datos que sean necesarios para el estudio.

3.4.2. Instrumentos

Se ha creado un instrumento de investigación que permitió medir el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. El instrumento consta de 29 preguntas las cuales se encuentran en escalonamiento de Likert.

Las primeras 14 preguntas corresponden a la variable del Clima Organizacional y las últimas 15 preguntas corresponden a la variable de la Satisfacción Laboral.

Abascal, E. y Grande I. (2005) definen la encuesta como:

Una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinados errores y confianzas a una población (p.14).

Hernández et al. (2014) definen el escalamiento de Likert como: “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.” (p.238).

Esta encuesta permitió recopilar información, aplicándose a 50 trabajadores de la empresa. El número de ítems (preguntas) es de 29, cada ítem está con su respectiva escala o alternativas de respuesta, con un valor de 5 al 1, siendo 5 la mayor respuesta positiva:

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2014) afirman que “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir.” (p.200).

La validez se aplicó mediante el juicio de expertos, la cual fue validada por el Dr. Raúl Cabrejos Burga y el Mg. Jorge Luis Arancibia Alvarado; quienes revisaron la congruencia y claridad de los ítems, determinando así que el instrumento es válido.

Apellidos y Nombres	Promedio de Valoración	Fecha
Arancibia Alvarado Jorge Luis	94.67%	24 de Mayo del 2017
Cabrejos Burga Raúl	80%	05 de Junio del 2017

Hernández et al. (2014) sostienen que la confiabilidad: “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.” (p.200).

La confiabilidad del instrumento será evaluada mediante la prueba de Alfa de Cronbach, la cual mide la consistencia interna o confiabilidad del instrumento de investigación.

En la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos se ha tenido en cuenta la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, donde al aplicar se obtiene lo siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

En donde:

S_i^2 : Varianza del ítem i

S_t^2 : Varianza de los valores totales y observados

n: Numero de preguntas o ítems

El índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, según Ruíz (2002), establece que el valor a obtener luego de la aplicación del instrumento en la prueba corresponderá a un valor entre 0 y 1, donde los valores cercanos a la unidad indican que el instrumento es fiable, con mediciones estables y consistentes.

Tabla 3. *Escalas de la Confiabilidad de Alfa de Cronbach*

Escala	Intervalo
Muy Baja	[0.00 – 0.20>
Baja	[0.20 – 0.40>
Moderada	[0.40 – 0.60>
Alta	[0.60 – 0.80>
Muy Alta	[0.80 – 1.00]

Fuente: Ruiz (2002)

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach para el instrumento de investigación, el cual obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 4. *Confiabilidad del Instrumento*

Instrumento	Alfa de Cronbach
Instrumento de medición de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	0.812

Fuente: Elaboración propia

Siendo el coeficiente de Alfa de Cronbach superiores a 0.80, indicaría que el grado de confiabilidad de los instrumentos es Muy Alto.

3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos

Se solicitó y se obtuvo el consentimiento del Jefe de Área Logística de la empresa Solum Logistics S.A.C., para poder tomar el cuestionario a los trabajadores.

3.6.1. Técnicas de procesamiento de análisis de datos

3.6.1.1. Tratamiento Estadístico

Se procedió a recopilar la información, agruparla y desarrollar los estadísticos en el programa SPSS 22. Para ello se elaboraron las tablas de frecuencia donde se puede apreciar los datos obtenidos en forma de cantidades y porcentualmente, se presentó las gráficas respectivas de dicha información obtenida y luego se realizó una interpretación de dicha información.

3.6.1.2. Análisis de Resultados

La investigación planteada fue elaborada teniendo en cuenta las normativas emitidas por la Universidad Alas Peruanas para lo cual se solicitó el apoyo para aplicar los instrumentos, mostrando absoluta reserva y discreción para así obtener solo datos del instrumento aprobado con el fin de lograr la culminación del estudio.

Para la comprobación de las hipótesis de investigación se utilizó la prueba de Correlación de Spearman, la cual nos permitió establecer si existe relación significativa entre las variables de estudio.

CAPITULO IV: RESULTADOS

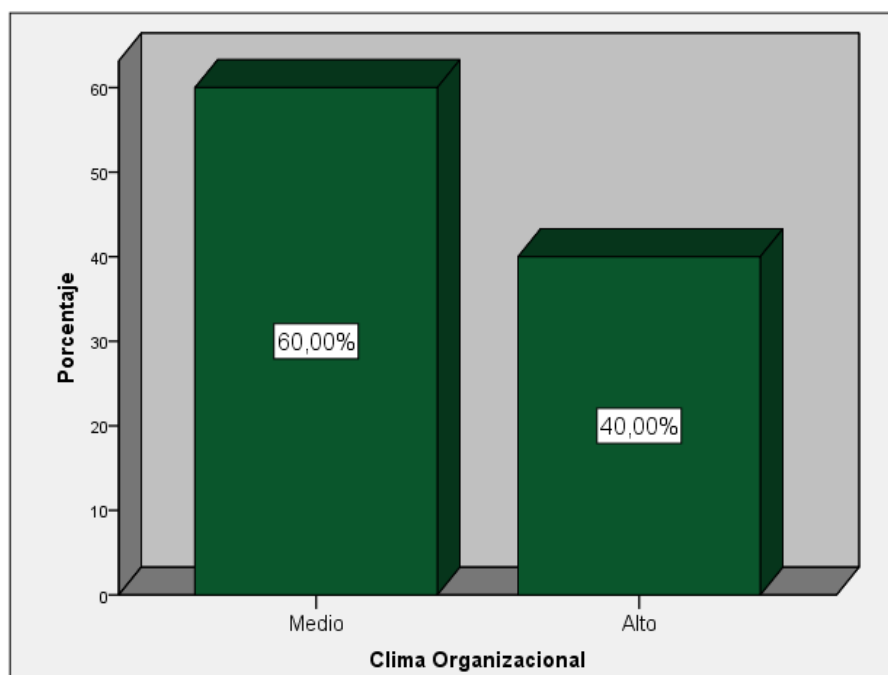
4.1. Presentación de los datos generales

Tabla 5. *Niveles del Clima Organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	30	60.00%
Alto	20	40.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1. *Niveles del clima organizacional*



Fuente: Elaboración propia

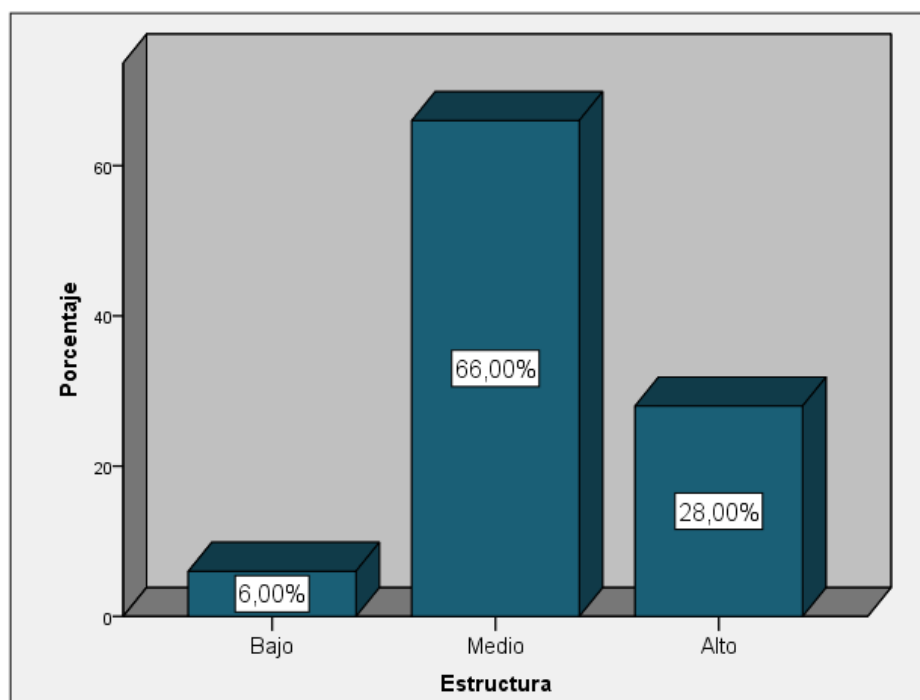
En lo referente al Clima Organizacional, se observa que el 60% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 40% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 6. *Niveles de la Dimensión Estructura del Clima Organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6.00%
Medio	33	66.00%
Alto	14	28.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2. *Niveles de la Dimensión Estructura del Clima Organizacional*



Fuente: Elaboración propia

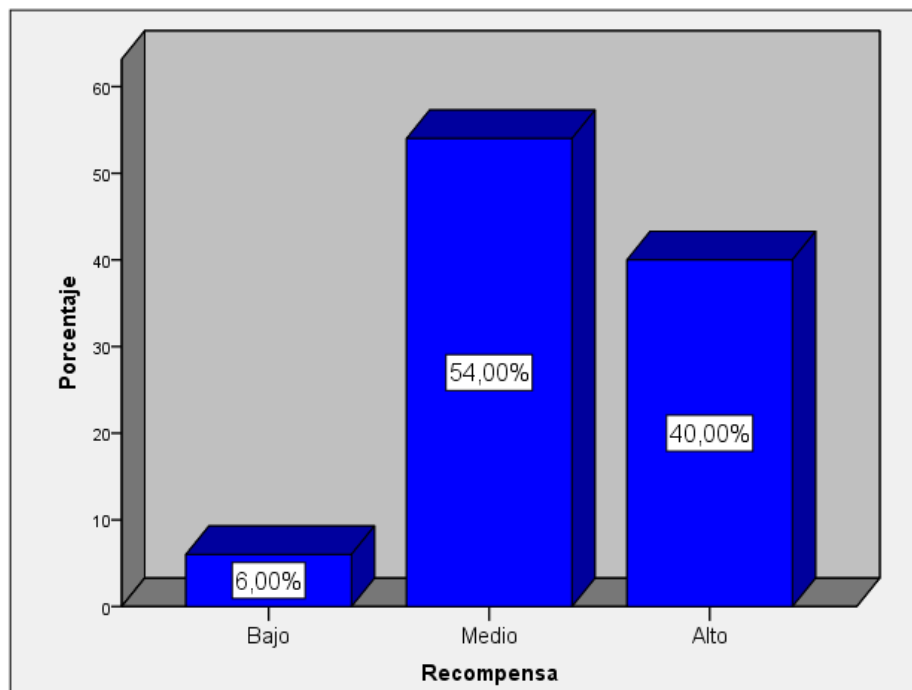
En lo referente a la dimensión Estructura del Clima Organizacional, se observa que el 6% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 66% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 28% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 7. Niveles de la Dimensión Recompensa del Clima Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6.00%
Medio	27	54.00%
Alto	20	40.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3. Niveles de la Dimensión Recompensa del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

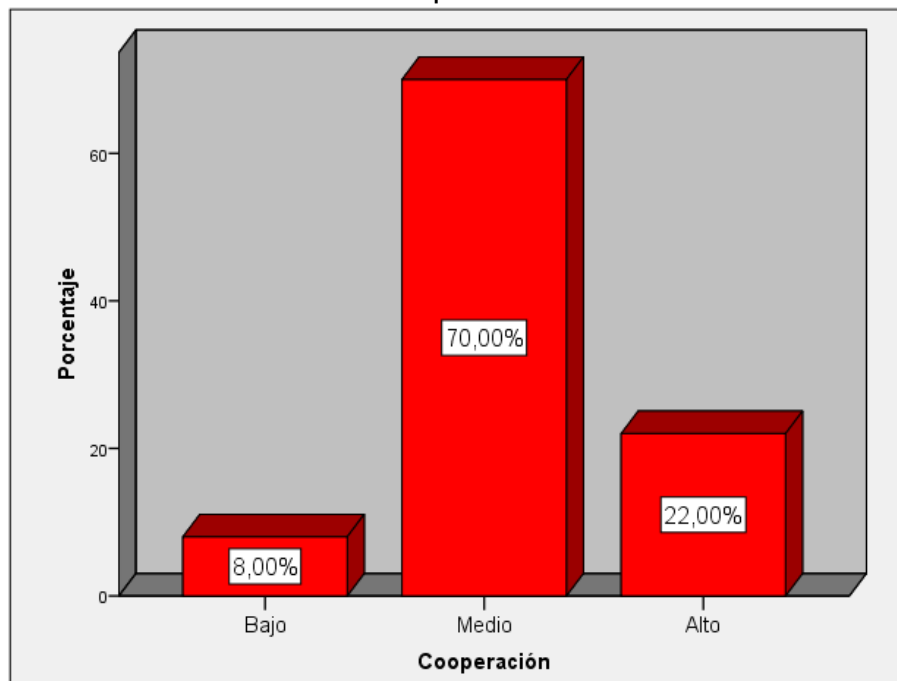
En lo referente a la dimensión Recompensa del Clima Organizacional, se observa que el 6% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 54% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 40% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 8. *Niveles de la Dimensión Cooperación del Clima Organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8.00%
Medio	35	70.00%
Alto	11	22.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4. *Niveles de la Dimensión Cooperación del Clima Organizacional*



Fuente: Elaboración propia

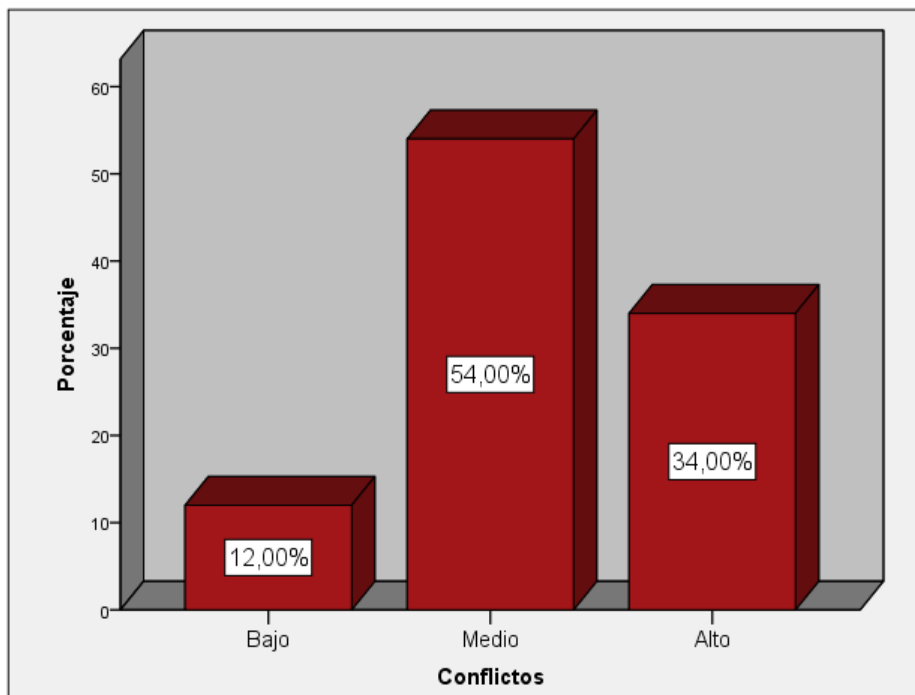
En lo referente a la dimensión Cooperación del Clima Organizacional, se observa que el 8% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 70% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 22% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 9. Niveles de la Dimensión Conflictos del Clima Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12.00%
Medio	27	54.00%
Alto	17	34.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5. Niveles de la Dimensión Conflictos del Clima Organizacional



Fuente: Elaboración propia

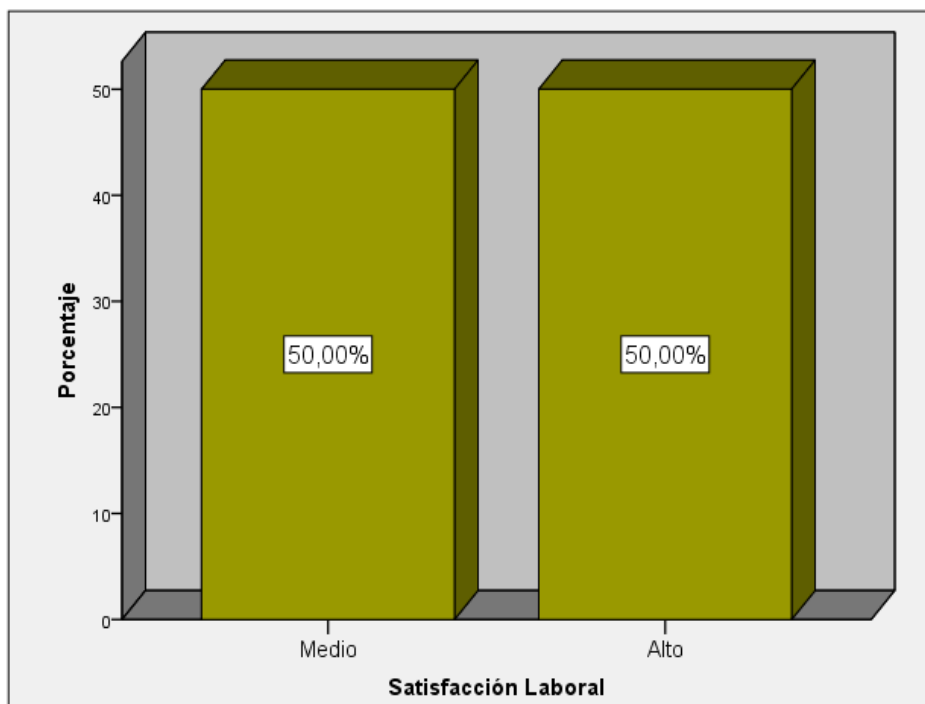
En lo referente a la dimensión Conflictos del Clima Organizacional, se observa que el 12% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 54% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 34% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 10. *Niveles de la Satisfacción Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	25	50.00%
Alto	25	50.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6. *Niveles de la Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración propia

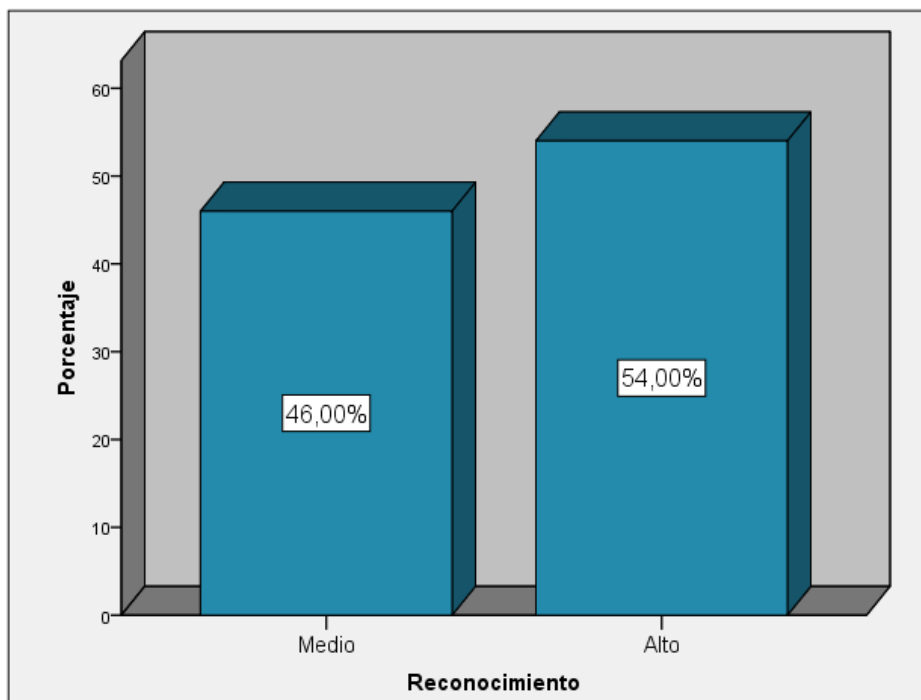
En lo referente a la Satisfacción Laboral, se observa que el 50% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 50% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 11. *Niveles de la Dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Medio	23	46.00%
Alto	27	54.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7. *Niveles de la Dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración propia

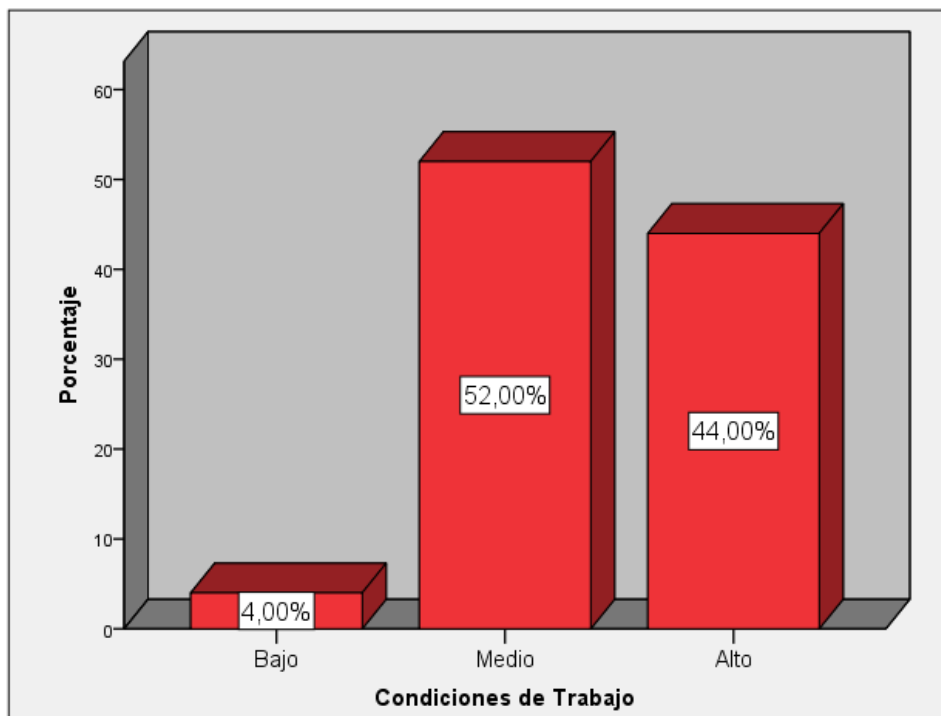
En lo referente a la dimensión Reconocimiento de la Satisfacción Laboral, se observa que el 46% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 54% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 12. *Niveles de la Dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.00%
Medio	26	52.00%
Alto	22	44.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8. *Niveles de la Dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración propia

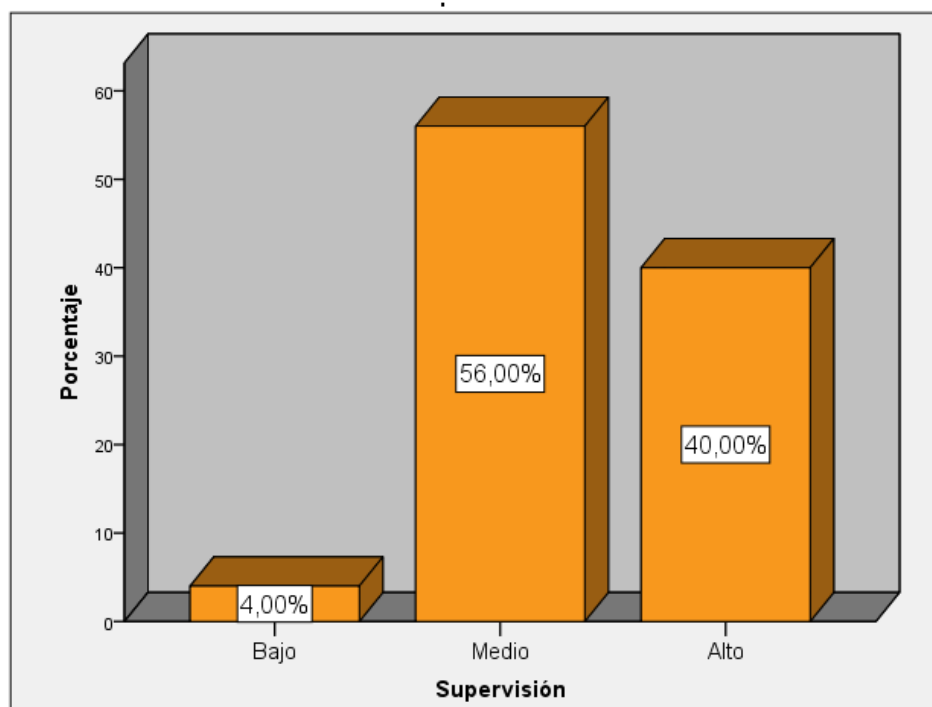
En lo referente a la dimensión Condiciones de Trabajo de la Satisfacción Laboral, se observa que el 4% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 52% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 44% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 13. *Niveles de la Dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.00%
Medio	28	56.00%
Alto	20	40.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9. *Niveles de la Dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración propia

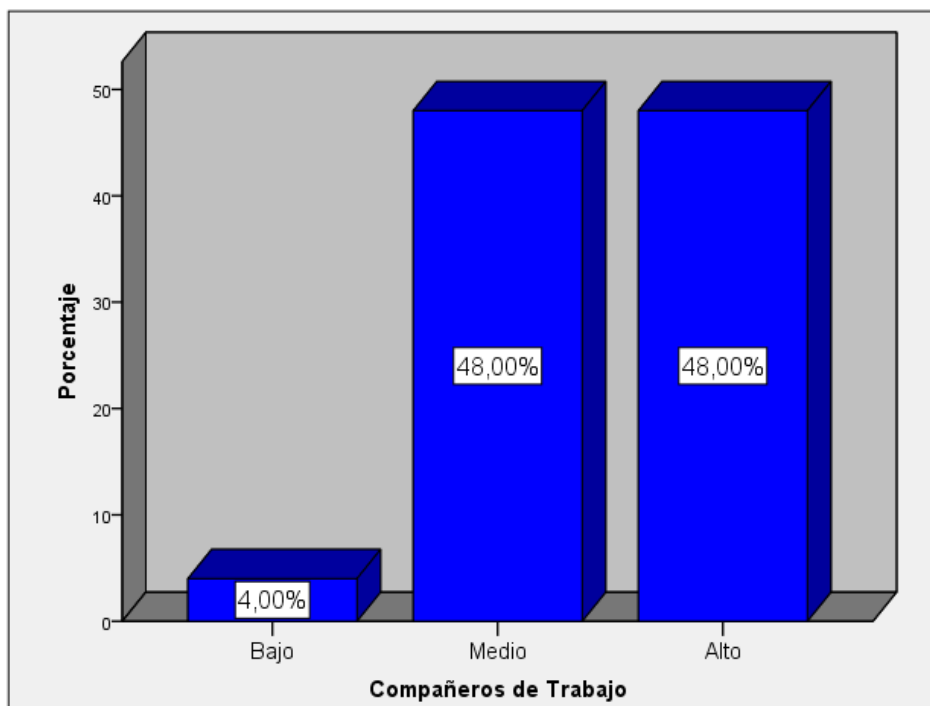
En lo referente a la dimensión Supervisión de la Satisfacción Laboral, se observa que el 4% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 56% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 40% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Tabla 14. *Niveles de la Dimensión Compañeros de Trabajo de la Satisfacción Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	4.00%
Medio	24	48.00%
Alto	24	48.00%
Total	50	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10. *Niveles de la Dimensión Compañeros de Trabajo de la Satisfacción Laboral*



Fuente: Elaboración propia

En lo referente a la dimensión Compañeros de Trabajo de la Satisfacción Laboral, se observa que el 4% de los trabajadores obtiene un nivel Bajo, el 48% de los trabajadores obtiene un nivel Medio y el 48% de los trabajadores obtiene un nivel Alto, en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

4.2. Prueba o Contrastación de Hipótesis

- Hipótesis General

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 15. *Correlación de Spearman para la Hipótesis General*

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,839**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción Laboral	N	50	50
		Coefficiente de correlación	,839**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 15, el nivel de significancia calculado es igual a .000 ($p < 0.05$) siendo dicho valor menor al nivel de significancia teórico, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016. En consecuencia el valor de Rho de Spearman = 0.839**, con lo cual se puede establecer una muy fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, es decir, que cuando aumenta el nivel del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C.

- Hipótesis Específica 1

H_0 : No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 16. *Correlación de Spearman para la Hipótesis Específica 1*

		Estructura	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,565**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 16, el nivel de significancia calculado es igual a .000 ($p < 0.05$) siendo dicho valor menor al nivel de significancia teórico, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016. En consecuencia el valor de Rho de Spearman = 0.565**, con lo cual se puede establecer una moderada correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Estructura y la Satisfacción Laboral, es decir, que cuando aumenta el nivel de Estructura del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C.

- Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 17. *Correlación de Spearman para la Hipótesis Especifica 2*

		Recompensa	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Recompensa	Sig. (bilateral)	,737**
		N	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,737**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 17, el nivel de significancia calculado es igual a .000 ($p < 0.05$) siendo dicho valor menor al nivel de significancia teórico, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016. En consecuencia el valor de Rho de Spearman = 0.737**, con lo cual se puede establecer una fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Recompensa y la Satisfacción Laboral, es decir, que cuando aumenta el nivel de Recompensa del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C.

- Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 18. *Correlación de Spearman para la Hipótesis Específica 3*

		Cooperación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,633**
		N	50
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,633**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 18, el nivel de significancia calculado es igual a .000 ($p < 0.05$) siendo dicho valor menor al nivel de significancia teórico, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión Cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016. En consecuencia el valor de Rho de Spearman = 0.633**, con lo cual se puede establecer una fuerte correlación directamente

proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Cooperación y la Satisfacción Laboral, es decir, que cuando aumenta el nivel de Cooperación del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C.

- Hipótesis Específica 4

H₀: No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

Elección de nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si $\rho < \alpha$, entonces se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna.

Si $\rho > \alpha$, entonces se acepta la hipótesis nula, rechazando la hipótesis alterna.

Tabla 19. *Correlación de Spearman para la Hipótesis Específica 4*

			Conflictos	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 19, el nivel de significancia calculado es igual a .000 ($p < 0.05$) siendo dicho valor menor al nivel de significancia teórico, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión Conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016. En consecuencia el valor de Rho de Spearman = 0.603**, con lo cual se puede establecer una fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Conflictos y la Satisfacción Laboral, es decir, que cuando aumenta el nivel de Conflictos del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Después del procesamiento y el análisis de los resultados se ha podido evidenciar que existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C., teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.839. Pérez y Rivera (2015) concluyeron igualmente que existe relación entre las variables de Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana; de la misma forma proponen promover una evaluación del Clima Organizacional de manera anual, con el fin de conocer la percepción de los trabajadores de la Institución y así contribuir con planes de mejora.

De esta manera, teniendo un mejor clima organizacional se logrará que los trabajadores se sientan identificados con la organización y por consiguiente aumente su satisfacción, la productividad y sobre todo el compromiso que es beneficioso para todas las empresas.

En el primer objetivo específico se pudo constatar que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C., teniendo de esta forma un coeficiente de correlación de Spearman de 0.565. Así, como Vargas (2015) quien realizó una investigación en la cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, descubrió que la causa más relevante por la que el personal se encontraba poco satisfecho incluía a la estructura de la institución, problema que acontecía desde hace 3 años y provocaba que con el tiempo aumentase el disgusto de los trabajadores por su organización.

También se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C., teniendo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.737, en comparación a Pérez y Rivera (2015) quienes realizaron una investigación la cual tenía como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana donde los mencionados, perciben que la Institución practica relaciones laborales favorables en cuanto a reconocimiento y remuneraciones.

Al respecto Crespín (2012) brindó en su investigación la propuesta de reestructurar el programa de remuneración, bonos y recompensa, principalmente a los trabajadores que se encuentran realizando más funciones de las que deberían desempeñar.

Por otro lado Arnedo y García (2013) mencionan en su investigación que los beneficios laborales deben reforzarse ya que el 20% de la población encuestada está en un grado de indecisión. Los incentivos, reconocimientos de logros, las bonificaciones y el tipo de contratación, etc.; son muy importantes en cuanto a los compromisos y en el sentido de pertenencia de cada uno de los empleados. Esto ayudará a que la empresa se consolide a largo plazo.

Seguidamente, se pudo comprobar que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Solum Logistics S.A.C., teniendo de esta manera un coeficiente de correlación de Spearman de 0.633. Al respecto, Tapias (2014) presenta en su investigación que la dimensión apoyo fue percibida como favorable, lo cual significó que a los jefes les interesa trabajar en armonía, pues se pudo ver que existía unidad, compromiso, respaldo y tolerancia al momento de

desempeñar las tareas encomendadas, siendo un elemento idóneo en la obtención de los resultados positivos que genera beneficio al desarrollo institucional.

Finalmente, se comprobó que existe relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C., teniendo así un coeficiente de correlación de Spearman de 0.603. En su investigación, Fuentes (2012) concluye que los trabajadores tienen alta la satisfacción laboral pero afirma que debe existir comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos.

CONCLUSIONES

1. Se puede establecer una muy fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.839, donde aumenta el nivel del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

2. Se puede establecer una moderada correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Estructura y la Satisfacción Laboral, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.565, donde aumenta el nivel de Estructura del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

3. Se puede establecer una fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Recompensa y la Satisfacción Laboral, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.737, donde aumenta el nivel de Recompensa del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

4. Se puede establecer una fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Cooperación y la Satisfacción Laboral, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.633, donde aumenta el nivel de Cooperación del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

5. Se puede establecer una fuerte correlación directamente proporcional entre el Clima Organizacional en su dimensión Conflictos y la Satisfacción Laboral, al haber obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de 0.603, donde aumenta el nivel de Conflictos del Clima Organizacional, el nivel de Satisfacción Laboral aumenta en los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.

RECOMENDACIONES

1. Debido a que la empresa se encuentra creciendo y sobre todo, con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral del personal se sugiere realizar encuestas bimestrales o trimestrales para así saber si los trabajadores están laborando de manera correcta, en caso contrario poder corregir a tiempo los errores.
2. Mediante el estudio realizado se recomienda motivar constantemente a los trabajadores, brindando palabras de aliento, otorgando algún incentivo o aumento en un 20% de su salario; de esa manera mejorará su desempeño y así mismo habrá un mejor clima en la organización.
3. Para el bienestar de los trabajadores, se recomienda que se realicen actividades integradoras, siendo esta la mejor forma de integrar incluso a los nuevos trabajadores o hasta a los equipos de trabajo de las demás áreas de la empresa. Esto hará que el personal se compenetre mejor y que se fortalezca el trabajo en equipo.
4. Otra recomendación es que se capacite de manera correcta a los trabajadores, permitiéndoles conocer su función específica, lo cual hará que realicen mejor su tarea y así exista en ellos la satisfacción de realizar correctamente el trabajo que se les asignó.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abascal, E. y Grande, I. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid, España: ESIC Editorial
- Agustín, J. (2005). *El significado del trabajo en la sociedad informatizada*. Bilbao, España: Publicaciones de la Universidad de Deusto.
- American Psychological Association (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (6 ed.)*. México, D.F.: Editorial El Manual Moderno.
- Amorós, E. (2008). *Comportamiento Humano en las Organizaciones del Norte del Perú*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/420/>
- Anónimo (29 de noviembre de 2013). Maneras de aumentar la satisfacción del empleado en momentos difíciles. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/maneras-aumentar-satisfaccion-empleado-2082335>
- Arano, R., Escudero, J. y Delfín, L. (2016). *El Origen del Clima Organizacional, desde una Perspectiva de las Escuelas de la Administración: Una Aproximación*. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02CA201601.pdf>
- Arnedo H. y García L. (2013). *Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad "CEIPRO" a través de un diagnóstico del clima organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, D. T. y C., Colombia.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 46-6. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Caballero, K. (2002). *El Concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Calderón G. y Castaño G. (2005). *Investigación en Administración en América Latina: Evolución y Resultados*. Manizales, Colombia: Edigráficas.
- Chiang, M., Martín, J., y Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Madrid, España: R.B Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavenato, I., (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El Capital Humano de las Organizaciones*. México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Chung, C. (19 de Abril de 2008). Enfoques Cuantitativo-Deductivo y Cualitativo-Inductivo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://carloschungr.blogspot.pe/2008/04/enfoques-cuantitativo-deductivo-y.html>
- Clima. (s.f). en Oxford Living Dictionaries. Recuperado de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/clima>
- Colmenares, E. (5 de Febrero de 2014). Rediseño del sistema mecánico y eléctrico del horno de tratamiento térmico de la empresa Alreyven C.A., ubicada en Maracay estado Aragua [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://filomena-metodologadelainvestigacin.blogspot.pe/2014/02/>

Córdoba, P. (13 de Marzo de 2017). ¿Compañeros de trabajo o amigos? [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.tupsicologia.com/companeros-de-trabajo-o-amigos/>

Crespín A. (2012) *Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la región callao* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.

Filippi, G., Ferrari, L. y Sicardi, E. (2016). *Psicología y Trabajo*. Buenos Aires, Argentina: Editorial universitaria de Buenos aires.

Fuentes S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

García, D. (2010, Julio). *Satisfacción Laboral, una aproximación Teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

García, M., e Ibarra, L. (2011). *Diagnóstico de Clima Organizacional del Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/indice.htm>

Goncalves, A. (30 de Mayo de 2001) Clima organizacional [mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.phpartners.com/articulos/download.asp>

- González, N. (2008). *Prevalencia del Estrés en la Satisfacción Laboral de los Docentes Universitarios*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2717959.pdf>
- Gross, M. (28 de Noviembre de 2012). Los 9 factores que determinan el clima organizacional según Litwin y Stinger. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://manuelgross.bligoo.com/20121223-los-9-factores-que-determinan-el-clima-organizacional-segun-litwin-y-stinger#.WSwnxGiGPIU>
- Hernández, R., Fernández, R. y Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F., México: McGraw-Hill.
- Hernández V. y Rojas M. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica* (Tesis de maestría). Universidad ICESI, Santiago de Cali, Colombia.
- Laboral. (2007). en DefiniciónABC. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/laboral.php>
- Ling, F. (9 de marzo de 2014). Como Delimitar un Tema de Tesis Fácilmente [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://www.estudiojuridicolingsantos.com/2014/03/comodelimitarfacilmenteuntemadetesis.html>
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate on human*. Massachusetts. Estados Unidos: Harvard University Press.

- Llaguento L. y Becerra S. (2014) *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014* (Tesis de pregrado) Universidad privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Locke, J. (1993). *Political Writings*. Indianápolis. Estados Unidos: Hackett Publishing Company, Inc.
- Mino, E. (2014) *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas marakos 490 del departamento de Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Moreno, E. (07 de Agosto de 2013). Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/delimitacion-del-problema-de.html>
- Moreno, M. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. México, D.F., México: Editorial Progreso
- Murillo, S. (2004). *Relaciones Humanas*. México, D.F., México: Limusa S.A.
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana* (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.

- Núñez, E., Estévez G., Hernández, P. y Marrero, C. (2007). *Una propuesta destinada a complementar el cuestionario Font-Roja de satisfacción laboral*. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/gsv21n2/original7.pdf>
- Pérez, J. y Merino M. (2008). *Definición de Organización*. Recuperado de <http://definicion.de/organizacion/>
- Organizacional. (2007). en DefiniciónABC. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/social/organizacional.php>
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f). *Condiciones de Trabajo*. Recuperado de <http://www.minproteccionsocial.gov.co/>
- Palma, K. (29 de Octubre de 2012). El Compañerismo [Mensaje en un blog]. Recuperado de <http://kennekjafetsouthern3.blogspot.pe/>
- Palomo, M. (2010). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Pérez N. y Rivera P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013* (Tesis de maestría). Universidad nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado de <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson.
- Rodríguez A. (2006) *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Rojas, R. (2002). *Métodos para la investigación social*. México, D.F., México: Plaza y Valdés, S.A. de C.V.
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa*. Venezuela: Fedupel.
- Salazar, B. (2014) *Estilo de Supervisión y Satisfacción Laboral de un Grupo de Promotores de Tarjetas de Crédito de una Institución Bancaria de la Ciudad de Guatemala* (Tesis de pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala de la Asunción, Guatemala.
- Sánchez F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis de pregrado). Universidad Abierta Interamericana, Rosario, Argentina.
- Santana, P. y Araujo, Y. (s.f). *Clima y Cultura Organizacional: ¿Dos Constructos para Explicar un mismo Fenómeno?* Recuperado de <https://documat.unirioja.es/descarga/articulo/2486886.pdf>

Satisfacción. (2007). en DefiniciónABC. Recuperado de <http://www.definicionabc.com/general/satisfaccion.php>

Pérez, J. y Gardey, A. (2011). *Definición de Satisfacción Laboral*. Recuperado de <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/>

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México, D.F., México: Limusa S.A.

Tapias, A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)* (Tesis de pregrado).

Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/47932/1/940968%202015.pdf>

Vargas L. (2015) *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. "Sara Antonieta Bullón" - Lambayeque* (Tesis de pregrado). Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Velázquez, R. (2001). *Cómo medir la satisfacción del personal con las condiciones de trabajo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/como-medir-satisfaccion-personal-condiciones-trabajo/>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES	TIPO, METODO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u></p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>P1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016?</p> <p>P2: ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional en su dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u></p> <p>O1: Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p>O2: Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p>	<p><u>HIPOTESIS GENERAL:</u></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p><u>HIPOTESIS ESPECÍFICAS:</u></p> <p>H1: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p>H2: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Estructura. 2) Recompensa. 3) Cooperación. 4) Conflictos. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actividades. - Reglas y Procedimientos. - Incentivos. - Salario. - Espíritu de equipo. - Apoyo mutuo. - Relaciones laborales. - Desavenencias. <p>VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Reconocimiento. 2) Condiciones de trabajo. 3) Supervisión. 4) Compañeros. <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación. - Retribución. - Seguridad. - Ergonomía. - Control. - Previsión. - Bienestar. - Actitudes. 	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Aplicada.</p> <p><u>Método De La Investigación</u></p> <p>Cuantitativo – Deductivo.</p> <p><u>Nivel de Investigación</u></p> <p>Descriptivo - Correlacional.</p> <p><u>Diseño de la investigación</u></p> <p>No experimental</p>

<p>P3: ¿De qué forma se relaciona el clima organizacional en su dimensión cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016?</p> <p>P4: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016?</p>	<p>O3: Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p>O4: Establecer la relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p>	<p>H3: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p> <p>H4: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Solum Logistics S.A.C. – 2016.</p>		
--	--	--	--	--

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
<p align="center">VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Litwin y Stringer (1968) quienes definen el clima como “una característica relativamente estable del ambiente interno de una organización, que es experimentada por sus miembros, que influye su comportamiento y puede ser explicado cuantificando las características de la organización”.</p>	Estructura	Actividades	1	Totalmente de acuerdo (5)
			Reglas y Procedimientos	2, 3, 4	
		Recompensa	Incentivos	5, 6, 7	De acuerdo (4)
			Salario	8	
		Cooperación	Espíritu de equipo	9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Apoyo mutuo	10, 11	
		Conflictos	Relaciones laborales	12, 13	Totalmente en Desacuerdo (1)
			Desavenencias	14	

VARIABLE 2 SATISFACCIÓN LABORAL	Locke (1976) afirma que “es un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.	Reconocimiento	Motivación	15, 16, 17	Totalmente de acuerdo (5)	
			Retribución	18, 19		
		Condiciones de trabajo	Seguridad	20		De acuerdo (4)
			Ergonomía	21, 22		
		Supervisión	Control	23, 24		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)
			Previsión	25, 26		
		Compañeros	Bienestar	27	En desacuerdo (2)	
			Actitudes	28, 29		Totalmente en Desacuerdo (1)



EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA EMPRESA SOLUM LOGISTICS S.A.C. - 2016

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN: ESCALAMIENTO DE LIKERT

Por favor, indique en la siguiente encuesta para cada una de las siguientes afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo, marcando con una "X" en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas con honestidad. No hay respuestas buenas ni malas.

- La encuesta consta de 29 preguntas.
- Lea atentamente cada una de ellas.
- Esta encuesta será completamente anónima (carácter confidencial).

Totalmente de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	En desacuerdo 2	Totalmente en desacuerdo 1
-----------------------------------	------------------------	--	---------------------------	--------------------------------------

N°		5	4	3	2	1
1	¿Considera que se organizan las diversas tareas o labores con previa anticipación?					
2	¿Se tienen bien definidas las funciones específicas en su área de trabajo?					
3	¿Conoce los objetivos estratégicos y el plan de trabajo de la empresa?					
4	¿Sus superiores muestran intereses en que el planteamiento de normas, los métodos o procedimientos de la empresa queden claros?					
5	¿Le brinda la empresa alguna felicitación, comisión o algún otro beneficio al realizar bien su trabajo?					
6	¿Recibe capacitación continua o participación en cursos para lograr un mejor desarrollo?					
7	¿Se lleva a cabo la designación al empleado del mes, celebración de cumpleaños u otros días festivos?					
8	¿Se encuentra conforme con el sueldo que percibe?					
9	¿Considera que los demás trabajadores se sienten comprometidos a trabajar conjuntamente?					
10	Si una función se vuelve complicada, ¿Todos cooperan para poder realizarla?					
11	¿Su jefe le brinda la ayuda correspondiente en caso de algún inconveniente o viceversa?					
12	¿Siente que desempeña sus funciones en un ambiente laboral propicio?					
13	¿Considera que cuando su superior le llama la atención a alguien lo hace con ecuanimidad?					
14	¿Puede expresar libremente sus ideas y opiniones aunque los demás no estén de acuerdo?					

15	¿La empresa reconoce que parte de los logros se deban al empeño y motivación con que trabajan todos?					
16	¿Existen oportunidades para progresar y/o ascender en la empresa?					
17	¿Deberían de realizarse reuniones en las cuales se mencionen los logros de cada trabajador?					
18	¿Siente que sus superiores muestran indiferencia a los aportes que le brinda a la empresa? (como la destreza con que desarrolla sus funciones)					
19	¿Considera que sus esfuerzos realizados son bien retribuidos?					
20	¿La empresa tiene un procedimiento eficaz en caso de accidentes laborales?					
21	¿Se suministran herramientas mecánicas seguras utilizando el debido resguardo?					
22	¿Cuenta la empresa con un correcto programa para el mantenimiento periódico de equipos e instalaciones?					
23	¿Se observan e inspeccionan de cerca las tareas?					
24	¿Considera que se controlan constantemente las herramientas aplicadas?					
25	¿Se comparan resultados y se detectan fácilmente las diferencias?					
26	¿Brindan las soluciones adecuadas en el tiempo acordado o establecido?					
27	¿Se preocupa por sus compañeros de trabajo?					
28	¿Se relaciona de manera amable y respetuosa con el resto de trabajadores?					
29	¿Siente que hay comportamientos inapropiados o a la defensiva hacia su persona?					

ANEXO N° 4: VALIDACIONES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: ARANCIBIA ALVARADO, JORGE LUIS

Cargo e Institución donde labora: Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales.

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: TEST PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL

Investigador: Ilyn Rosmarie Tapia Gómez

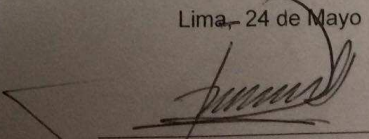
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.					94
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.					94
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la influencia del clima organizacional respecto a la satisfacción laboral.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Administración.					95
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					94

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento se ajusta a sus necesidades.
Es aplicable.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94.67%

Lima, 24 de Mayo del 2017.


Firma del experto

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres: Cabrera Buzo Raúl

Cargo e Institución donde labora: Director de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales.

Nombre del Instrumento Motivo de evaluación: TEST PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL

Investigador: Ilyn Rosmarie Tapia Gómez.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresada en conducta observada.				80	
3. ACTUALIDAD	Adecuada al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y claridad				80	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para determinar la influencia del clima organizacional respecto a la satisfacción laboral.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos de la Administración.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				80	

II. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80

Lima, 05 de Junio del 2017.

[Firma]
Firma del experto