

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA  
SERCORISAC**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR  
CARMEN FIORELA VASQUEZ LOPEZ**

**ASESOR  
LILIANA MILAGROS PORTILLA CAPUÑAY**

<https://orcid.org/0000-0002-9304-9887>

**Chiclayo, 2021**

**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE  
LA EMPRESA SERCORISAC**

PRESENTADA POR:

**CARMEN FIORELA VASQUEZ LOPEZ**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para  
optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR:

Gardenia Gretell Cortez Salazar

PRESIDENTE

Jessica Karin Solano Cavero

SECRETARIO

Liliana Milagros Portilla Capuñay

VOCAL

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico a mis Padres y a mi Hija. A mis padres por su gran apoyo incondicional, por siempre inculcarme los principios necesarios y darme toda la fortaleza suficiente para seguir adelante, y a mi hija por ser mi motivación de seguir creciendo cada vez más y seguir logrando todos mis proyectos de vida.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios y a la Virgen por darme su bendición y hacer que las cosas sucedan de una manera positiva. A mis padres e hija por siempre darme su apoyo incondicional.

## Resumen

Este proyecto de investigación busca estudiar la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral reconociendo la importancia que significa para las organizaciones mantener un adecuado bienestar en los colaboradores y en el ambiente en el cual trabajan. Es así como el objetivo principal fue Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac. Se hizo uso de un diseño de investigación no experimental, de tipo aplicado y de nivel relacional. Se aplicó el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991) de clima organizacional y el cuestionario desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008), a un grupo de 30 colaboradores. Se encontró grados de clima organizacional y satisfacción laboral calificados como regular, habiendo encontrado correlación moderada y directa entre clima organizacional y satisfacción laboral, así como el hecho de percibir que a mayores niveles de trabajo en equipo estarían relacionados con mayores niveles de satisfacción laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, trabajo en equipo

**Clasificaciones JEL:** M1, M10, M12

### **Abstract**

The purpose of the study is to study the existence of a relationship between the organizational climate and job satisfaction, recognizing the importance that it means for organizations to maintain adequate well-being in employees and in the environment in which they work. Thus, the main objective was to determine if there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction of Sercorisac company employees. A non-experimental, applied-type, relational-level research design was used. The adapted questionnaire of Koys and Decottis (1991) of organizational climate and the questionnaire developed by Chiang, Salazar, Huerta and Núñez (2008), were applied to a sample of 30 collaborators. We found levels of organizational climate and job satisfaction rated as regular, having found a moderate and direct correlation between both variables, as well as the fact that we perceived those higher levels of teamwork would be related to higher levels of job satisfaction.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, teamwork

**JEL Classifications:** M1, M10, M12

## Índice

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | Introducción.....  | 8  |
| II.  | Marco Teórico .....  | 11 |
|      | 2.1. Antecedentes del problema.....  | 11 |
|      | 2.2. Bases teórico-científicas .....   | 13 |
|      | Modelo teórico de la investigación .....   | 19 |
| III. | Metodología .....  | 20 |
|      | 3.1. Tipo y nivel de investigación .....   | 20 |
|      | 3.2. Diseño de investigación.....  | 20 |
|      | 3.3. Población, muestra y muestreo.....  | 20 |
|      | 3.4. Criterios de selección .....  | 20 |
|      | 3.5. Operacionalización de variables.....  | 21 |
|      | 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....   | 25 |
|      | Confiabilidad.....   | 25 |
|      | 3.7. Procedimientos .....  | 27 |
|      | 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....  | 28 |
|      | 3.9. Matriz de consistencia .....  | 29 |
|      | 3.10. Consideraciones éticas.....  | 32 |
| IV.  | Resultados y discusión.....  | 33 |
|      | Perfil del encuestado.....   | 33 |
|      | 4.1. Análisis del Nivel de Clima Organizacional .....  | 33 |
|      | Determinar la brecha de cada dimensión:.....   | 35 |
|      | Clima organizacional.....  | 35 |
|      | 4.2 Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral.....  | 40 |
|      | Determinar la brecha de cada dimensión.....  | 41 |
|      | Satisfacción general.....  | 41 |
|      | 4.3. Estadísticos descriptivos del Clima organizacional y Satisfacción laboral .....                           | 45 |
|      | 4.4. Análisis del nivel de relación el Clima organizacional y Satisfacción laboral.....                        | 45 |
|      | 4.5. Análisis del nivel de relación entre las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral ..... | 47 |
| V.   | Discusión.....   | 49 |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| VI.        | Conclusiones .....                               | 53        |
| VII.       | Recomendaciones .....                            | 54        |
| VIII.      | Referencias Bibliográficas .....                 | 55        |
| <b>IX.</b> | <b>Anexos.....</b>                               | <b>60</b> |
|            | Anexo 1. Cuestionario aplicado.....              | 60        |
|            | Anexo 02: Carta de aceptación .....              | 64        |
|            | Análisis factorial de Clima organizacional ..... | 65        |
|            | Análisis factorial de Satisfacción laboral ..... | 66        |

### **Lista de Tablas**

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Tabla 1  | Cuadro de Operacionalización de variables - Clima organizacional– Satisfacción laboral ..... | 21 |
| Tabla 2  | Análisis de la confiabilidad del instrumento.....  | 25 |
| Tabla 3  | Validez convergente - Clima organizacional.....  | 26 |
| Tabla 4  | Validez convergente - Satisfacción laboral.....  | 27 |
| Tabla 5  | Matriz de consistencia.....  | 29 |
| Tabla 6  | Perfil de la muestra en estudio .....  | 33 |
| Tabla 7  | Valoración del Clima organizacional.....   | 33 |
| Tabla 8  | Valoración de la Satisfacción laboral .....  | 40 |
| Tabla 9  | Estadísticos descriptivos de Clima organizacional y Satisfacción laboral .....               | 45 |
| Tabla 10 | Correlación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral.....                           | 45 |
| Tabla 11 | Correlaciones entre las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral           | 47 |

### **Lista de Figuras**

|          |  |    |
|----------|--|----|
| Figura 1 | Porcentaje de colaboradores vs Clima Organizacional .....            | 34 |
| Figura 2 | Valores promedio de las dimensiones del Clima organizacional .....   | 35 |
| Figura 3 | Porcentaje de colaboradores vs Satisfacción laboral .....            | 40 |
| Figura 4 | Valores promedio de las dimensiones de la Satisfacción laboral ..... | 41 |

## I. Introducción

Los avances globales han llevado a las organizaciones a alcanzar sus respectivos propósitos mediante el uso efectivo de los recursos. Uno de ellos es el recurso humano, que se considera el más importante que posee una organización. En un esfuerzo por mejorar el rendimiento de los recursos humanos, las organizaciones buscan proporcionar un clima organizacional apropiado para ayudar a las personas a realizar su trabajo de manera eficiente (Alajmi, 2016).

Las empresas se equivocan cuando solo evaluar el clima y satisfacción como un proceso que se debe realizar y omiten implementar estrategias para generar un clima favorable en el trabajo o tener trabajadores satisfechos. Por ejemplo: mensajes motivadores, reconocimiento de los jefes, reuniones sociales, etc. Estas pequeñas tácticas permiten que el colaborador pueda sentirse en comodidad en su entorno laboral, con los colegas y superiores y sean más productivos (Gestión, 2015). Asimismo, una vocera de Adecco (2017) mencionó que las empresas no gestionan de manera adecuada el clima organizacional ocasionando pérdida del talento (implicaría un costo elevado en capacitar y seleccionar nuevo personal). Solo cumplen con medir el clima, pero no hay un plan de acción.

Según Gubbins, CEO de Great Place to Work Institute Perú indicó que las entidades con mejor clima organizacional tienen mejor desempeño y son más productivas, innovadoras. La gerente explica que los colaboradores son capaces de dar todo en el trabajo y esforzarse aún más. Además, para que los resultados sean positivos es indispensable para que la organización se caracterice por ser innovadora ( Info Capital Humano, 2020). Sin embargo, en el Perú según una encuesta realizada por APTITUS, un 86% de la población dejaría sus puestos debido a la falta de un buen clima de trabajo. Los colaboradores no solo esperan el sueldo también desean percibir un óptimo clima organizacional (El Comercio, 2018).

Por otro lado, para operar con éxito, las empresas necesitan empleados satisfechos, porque la satisfacción de los empleados puede llevar al compromiso, la conciencia y la honestidad de un empleado, que a su vez se relacionan con su desempeño laboral. Al lograr la satisfacción de los empleados, el entorno laboral desempeña un papel crucial, porque afecta la vida de las personas, su comportamiento, percepción y rendimiento (Sila & Sirok, 2018). Según un estudio realizado por la consultora Career Services Group reveló que en

el Perú aproximadamente el 74% de colaboradores peruanos dejarían su trabajo por otro donde se sientan más cómodos y satisfechos. Además, el 36 % de trabajadores mencionaron que en un trabajo es esencial la remuneración y otros incentivos no económicos (RPP Noticias, 2018).

Debido a que el clima describe los principales elementos del ambiente de trabajo, la satisfacción de las personas que trabajan con esas características debe verse afectada por el clima organizacional, ya sea mejorando la sensación de satisfacción laboral que constituye un entorno propicio o dificultando el sentido de satisfacción laboral. En consecuencia, las organizaciones privadas han otorgado gran importancia a la provisión de un clima organizacional apropiado para lograr sus objetivos como base para elevar el grado de satisfacción y mejorar el rendimiento. Por ejemplo, Sanad y Alajmi (2016) señalaron que la satisfacción en el trabajo ha contribuido a lograr metas y éxito en las entidades (Sanad & Alajmi, 2016).

SERCORISAC se estableció según la Ley General de Sociedades por Escritura Pública extendida 22 de febrero del 2002 e inscrita con el Título No.00003028, y tiene como objetivo principal el negocio y comercialización de lubricantes Shell. El área de acción comprende la zona norte del Perú, teniendo su oficina principal en Lambayeque, y sucursales en Piura, Tumbes, Cajamarca, La Libertad y Ancash. Actualmente, cuenta con 30 colaboradores en la ciudad de Chiclayo. Según ha indicado el gerente general “Desde el año pasado se ha recopilado información evidenciándose un mal clima laboral como discrepancias entre colegas y jefes porque mencionan que no hay trabajo en equipo, la poca confianza hacia los jefes”. Por otro lado, se sienten presionados en el trabajo y no reciben el apoyo adecuado y cuando cumplen con los deberes no se les reconoce como se debe. El gerente también hizo hincapié, que “Los colaboradores no están trabajando con animosidad y suelen quejarse sobre la forma de supervisión a sus funciones y la remuneración, solicitando mayor oportunidad de crecimiento en la empresa” (G. Muro, comunicación personal, 05 de abril 2019).

Ante lo mencionado, se formuló esta cuestión: ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac?

El objetivo general fue: Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac y los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de clima organizacional y determinar el nivel de satisfacción laboral

A pesar de que el ambiente de trabajo se ha considerado importante de toda entidad, en la mayoría de las investigaciones, todavía existe una necesidad de explorar y realizar más investigaciones en el Perú, especialmente si toma en cuenta que los estudios de clima y satisfacción se realizan por separado. Por lo tanto, es clave conocer los factores dentro del clima organizacional que podría conducir a una mejor satisfacción dentro del centro laboral.

Los gerentes podrán evaluar cómo está el clima laboral dentro de su entidad y plantearse nuevas estrategias para conseguir adecuadas relaciones interpersonales entre colaboradores, con los jefes, etc. Esta investigación también será relevante para los colaboradores porque son considerados parte fundamental de la empresa, preocupándose por el bienestar de cada uno, con los resultados el gerente podrá emplear diferentes herramientas y generar más beneficios incrementando el número de empleados satisfechos.

El trabajo tiene una estructura capitular, presentando en el capítulo uno, una introducción a nuestra temática de estudio, en el capítulo dos se muestra un panorama de antecedentes al tema de investigación y las bases teóricas que guiaron el trabajo, el capítulo tres muestra la metodología utilizada, el capítulo cuatro permite mostrar los resultados del estudio, en el capítulo cinco, seis y siete se presenta la discusión, las conclusiones y recomendaciones y en el ocho la lista de referencias bibliográficas utilizadas en el presente trabajo. Quedando el capítulo nueve para la presentación de la información anexa en el trabajo.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes del problema

Alajmi (2016) tuvieron como objetivo explorar el clima de trabajo en la organización como un factor que predice el grado de satisfacción en el ámbito de trabajo. También, determinaron los niveles del clima organizacional y satisfacción laboral. Tuvo un enfoque cuantitativo de nivel correlacional, además se aplicaron cuestionarios a 293 colaboradores de las empresas industriales kuwaitíes. En los resultados se evidenció una asociación positiva significativa entre ambas variables. En relación al clima de trabajo de la empresa, el resultado obtenido fue un nivel medio (2.91). De todas las dimensiones consideradas, fue la estructura organizacional la que obtuvo la media más alta (3.43), seguida de objetivos de la organización (3.29). Mientras que las dimensiones más bajas fueron liderazgo, comunicación, evaluación del desempeño, recompensas, soporte o apoyo, conflictos. Por otro lado, la media de respuestas a la satisfacción laboral fue (3.63) indicando que los empleados tienen una buena satisfacción laboral para su empresa.

Ngoc (2016) en su investigación estableció como propósito explorar las dimensiones influyentes en la satisfacción de los trabajadores en su entorno. Se aplicó una encuesta a 170 empleados. Respecto al modelo de investigación incluye seis variables, incluidas cuatro variables independientes (empoderamiento, salario y recompensas, capacitación y oportunidades de avance profesional), una variable dependiente (lealtad) y una variable intermedia (satisfacción). Los resultados indicaron una correlación notablemente positiva entre la satisfacción con el salario, las recompensas, con la capacitación y el empoderamiento. Sin embargo, las oportunidades de avance profesional han mostrado una relación insignificante con la satisfacción en la organización.

Nie y Souza- Poza (2017) tuvieron como objetivo el grado de satisfacción del trabajador en su entorno y la manera en cómo está vinculada con la rotación laboral. Fue un estudio de nivel correlacional y el tamaño de la muestra estuvo conformada por trabajadores entre 16 a 65 años, además, se empleó un cuestionario para medir ambas variables. En los resultados se evidenció que no solo que los niveles de satisfacción laboral son relativamente bajos, con solo el 46% de los trabajadores explícitamente satisfechos, sino también que las expectativas de los trabajadores difieren significativamente de lo que realmente proporcionan sus trabajos. Por otro lado, no se encontró ninguna relación entre satisfacción laboral e intención de rotación laboral. Se concluye que el trabajo no suele

ser interesante como el colaborador espera, impidiendo que se den cuenta de su potencial. Esta brecha de expectativas es, por lo tanto, un fuerte determinante de la satisfacción laboral.

Russell (2017) determinó como propósito analizar el tipo de asociación existente la entre satisfacción laboral, autonomía y motivación. Se utilizaron secciones pertenecientes a las facetas seleccionadas de la Encuesta de Satisfacción Laboral (Spector, 1985), Escala de Autonomía Laboral (Breugh, 1985) y Escalas de Motivación de Tareas de Trabajo (Fernet, et al., 2008) para medir los correlatos. Los resultados nos muestran que existe un vínculo fundamental entre la autonomía y el nivel de la satisfacción de la remuneración, así como entre los criterios de autonomía y la satisfacción de la remuneración. Además, la motivación para las tareas administrativas y la autonomía del método también tuvieron una correlación positiva significativa.

Sila y Sirok (2018) tuvieron como objetivo evaluar los grados de satisfacción laboral en una empresa. Fue una investigación descriptiva y se optó por aplicar la encuesta de satisfacción laboral de Spector, que observa nueve aspectos de la variable en cuestión, lo que ayuda a delinear las medidas viables que podrían mejorar la satisfacción de los empleados analizados en este estudio. Las conclusiones nos indican que los empleados estaban satisfechos con su supervisión, sus compañeros de trabajo y la naturaleza del trabajo. Se expresó indiferencia con respecto al pago, recompensas, beneficios, condiciones de trabajo y comunicación. La insatisfacción solo se identificó en el campo de las oportunidades de promoción.

Ifeanyi (2018) busca evaluar la asociación entre el entorno laboral y la satisfacción de una entidad en el sureste de Nigeria. Respecto al método se utilizó un diseño de encuesta y fue aplicado a 182 colaboradores. Los hallazgos nos evidenciar una asociación importante entre las dimensiones tomadas del clima laboral (estilo de liderazgo y libertad) y los componentes de satisfacción (satisfacción con el apoyo administrativo y con las condiciones laborales). Esto implica que la insatisfacción entre el personal no solo afectará la calidad de su trabajo, sino también el clima organizacional. El autor concluye que la empresa debe garantizar que todos los trabajadores reciban la orientación y el apoyo administrativo necesarios. En el espíritu de igualdad y equidad, se debe propiciar un óptimo entorno laboral para evitar tener sentimientos de inequidad, retiro y baja moral.

Olsson et al. (2019) tuvieron como propósito evaluar el clima para la innovación y la creatividad y examinar cómo las organizaciones minoristas lo perciben. Para ello, se aplicó un enfoque de métodos mixtos utilizando una encuesta de clima organizacional establecida y entrevistas semiestructuradas, uno a uno, sobre el clima de innovación y otros aspectos de la organización de la innovación empresarial. El estudio muestra que, a pesar de que las organizaciones minoristas aún luchan por incorporar la innovación a nivel estratégico y superar los desarrollos incrementales en sus operaciones, los minoristas obtienen un puntaje positivo en ser innovadores con respecto a ciertas dimensiones de la encuesta de clima organizacional. Además, los encuestados dentro de las organizaciones también expresan la necesidad de un mejor apoyo a la innovación, ya sea a través de estructuras y procesos establecidos o una mejora en las condiciones actuales del clima organizacional.

Saldaña y Mendoza (2020) tuvieron como propósito evaluar las asociaciones entre las dimensiones del entorno de la empresa. Para esta investigación participaron 270 colaboradores de diversas empresas de México y los resultados fueron que los componentes del clima laboral están relacionados entre sí. Además, algunas relaciones tienen una correlación perfecta y fue entre autonomía y satisfacción general, por lo que se puede considerar que se relacionan en la misma medida. Otro hallazgo esencial fue que la dimensión de recompensas es la que muestra las relaciones más bajas con las demás dimensiones.

## **2.2. Bases teórico-científicas**

### **Clima organizacional**

Aunque este término ha ganado una atención creciente, su definición aún se considera discutible entre los investigadores (Sanad & Alajmi, 2016).

Steinke et al. (2015) argumentaron que los climas reflejan la forma de pensar de los trabajadores sobre los regímenes, principios y actuaciones que se esperan, respaldan y recompensan con respecto a los recursos humanos que posee una entidad organizativa. Es un fenómeno de múltiples dimensiones que muestra las características de la forma de las percepciones que tiene el personal de sus vivencias propias dentro de la entidad. (Koys & DeCotiis, 1991). Definición empleada en el estudio.

Morán y Volkwein (1992) definieron esta variable desde la perspectiva de la organización. características que incluyen a) las percepciones que los empleados

comparten sobre autonomía, confianza, cohesión, apoyo, apreciación, innovación y equidad que existen en su organización; b) se genera a partir de la forma de relacionarse los que laboran dentro de la institución; c) sirve como una postura básica para las interpretaciones de los empleados hacia ciertas situaciones; d) describe las normas y actitudes de una cultura organizacional, y por último, pero no menos importante, e) funciona como una fuente que influye en las conductas de trabajo del individuo

Stone et al. (2004) definieron el clima organizacional como el grupo de apreciaciones de los individuos acerca de la situación organizativa, como la participación en la forma de actuar de la empresa y el tipo de liderazgo y modelos de trabajos y tareas. Hafer y Greshman (2008) identificaron las percepciones de los individuos sobre el alcance de la implementación y el logro de las expectativas actuales de la organización a través del entorno interno de la entidad de la cultura, la estructura y los procesos que trabajan para facilitar el logro del comportamiento deseado.

Por otro lado, Peek (2003) descubrió que los climas organizacionales que exhiben características tales como tener un alto grado de autonomía, brindar oportunidades para los empleados, fomentar las relaciones entre los empleados, mostrar interés y preocupación por sus empleados, reconocer los logros de los empleados y mantener a los empleados en un resultado de alta consideración. en trabajadores más satisfechos. Del mismo modo, Brief (1998) descubrió que el salario, las recompensas y las opciones de crecer profesionalmente eran componentes del clima de la empresa que tenían una relación directa en la satisfacción de los trabajadores.

### **Dimensiones del clima organizacional**

Según: Koys y Decottis (1991)

#### *- Autonomía:*

Se refiere a la experiencia de libre albedrío, o volición, en una acción o tarea (Ryan & Deci, 2000; Deci & Ryan, 1985)

Los estudios han encontrado una correlación positiva entre la autonomía y el bienestar general, fomentando un clima que incentiva a la autonomía, donde una persona pueda sentirse competente, relacionada y autónoma (Ryan & Deci, 2000; Pelletier, Levesque, & Legault, 2002; Roth, Assor, KanatMaymon, & Kaplan, 2007).

Aumentar el apoyo a la autonomía percibida en el lugar de trabajo puede llevar a una mayor satisfacción laboral de los empleados, a la autoestima, a la autorrealización, integración en la personalidad, confianza en la organización y bienestar físico y

psicológico, así de como disminuir el ausentismo (Blais & Brière, 1992; Koestner, Bernieri, & Zuckerman, 1992; Ryan & Deci, 2000; Williams & Deci, 1996).

*-Cohesión:*

La percepción de estar unidos o compartir dentro del ambiente laboral, incluida la disposición de los integrantes a proveer un riesgo material.

La cohesión enfatiza la armonía y cooperación en la organización (Montes, Moreno & Fernández, 2004).

*- Confianza:*

La percepción de poder hablar con cualquier colaborador sobre diferentes temas o dificultades, sabiendo que no se violará la integridad de dicha comunicación.

*-Presión:*

La percepción de tiempo exige con respecto a la finalización de tareas y estándares de desempeño. La presión expresa la presión creada por la pesada carga de trabajo de trabajadores (Montes, Moreno & Fernández, 2003).

*- Apoyo:*

El apoyo es la medida en que el personal aprecia la ayuda de sus jefes y compañeros. Deshpande (1996) argumentó que la faceta del clima organizacional del cuidado y el apoyo está vinculada con la satisfacción del trabajador con sus supervisores. Shadur et al. (1999), en su estudio de trabajadores de una empresa de alta tecnología, encontraron que la dimensión del clima organizacional del trabajo en equipo se relaciona positivamente con una medida general de la satisfacción laboral. El soporte aborda la existencia de gerentes que apoyan a los empleados que trabajan en una organización (Montes, Moreno & Fernández, 2004).

*- Reconocimiento:*

Dentro de esta dimensión, los empleados son recompensados por un buen trabajo, por lo tanto, positivamente reforzando el buen comportamiento y manteniéndolos satisfechos emocional y financieramente. Parasuraman (1987) revela que la manera de recompensa de una organización hacia sus empleados contribuye positivamente en la satisfacción laboral. Según Campbell et al (1970), los empleados que perciben que sus recompensas se basan en méritos están más satisfechos con las oportunidades de promoción que aquellos que vieron lo contrario. El reconocimiento intrínseco enfatiza la recompensa y el aprecio en la organización (Montes, Moreno & Fernández, 2004).

- *Equidad:*

La percepción de que las políticas organizacionales no son arbitrarias o caprichosas. La imparcialidad expresa la objetividad percibida por los trabajadores en la organización (Montes, Moreno & Fernández, 2004).

- *Innovación:*

Sentir que se promueve el cambio y la creatividad, incluida la toma de riesgos en nuevas áreas donde el miembro tiene poca o ninguna experiencia previa.

Las empresas innovadoras por lo general son las que ponen especial atención en el clima laboral adecuado y en su reforzamiento constante. Están enfocadas en la originalidad y dinámica, incentiva la autonomía del personal en la generación de ideas nuevas y gestionar correctamente la diversidad de sus integrantes, dándoles flexibilidad de recursos y tiempo para un buen producto.

Satisfacción laboral:

Es un fenómeno que trasciende los límites de la organización o empresa y afecta la vida individual fuera de la organización (Robbins, 2002).

Lograr la satisfacción laboral individual ayudará a identificar los problemas y dificultades existentes en la organización y a determinar la causa de la ausencia de personal.

Weiss (2002) lo describió como "una opinión evaluativa positiva (o negativa) sobre el trabajo o la situación laboral"

Según Spector (2015), la satisfacción laboral repercute grandemente en la prosperidad de una empresa y se presenta a través del aumento del rendimiento de los empleados. Para Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) es un grupo de actitudes perfeccionadas por el individuo hacia su estado de trabajo, estas pueden ser hacia su empleo de forma genérica o hacia una faceta determinada del mismo.

Cuando nos referimos al comportamiento o conducta de un trabajador dentro de la empresa en sus respectivas labores, generalmente estamos hablando del término satisfacción laboral, es decir la emoción agradable que nos genera un puesto laboral iniciado por la percepción de diferentes elementos. Un empleado con un grado de satisfacción laboral bajo, esto quiere decir, una persona insatisfecha con las actividades que realiza tenderá a desarrollar sentimientos negativos hacia su trabajo, mientras que en el otro escenario podemos ver que se generan emociones positivas hacia sus labores mostrando un mayor compromiso con la entidad. (Capriotti, 2014).

Es esencial saber cómo se puede retener a los empleados haciéndolos satisfechos y motivados para lograr resultados extraordinarios. Dentro de las metas de la empresa está el poder lograr la satisfacción del empleado lo que, a su vez contribuye al éxito y al crecimiento de la organización, mejorando la productividad y aumentando la calidad del trabajo (Shazad et al., 2015).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) basados en Meliá y Peiró (2016)

- *Satisfacción por el trabajo en general*

Significa estar cómodo con sus colegas, salarios o condiciones de trabajo. Los gerentes tienen la responsabilidad de ayudar a crear un entorno donde esas amistades puedan fomentar, organizando eventos de creación de equipos y fomentando conversaciones informales. Además, es esencial el apoyo de los jefes, la autonomía en el trabajo y libertad, que los miembros de la empresa se involucren en el actuar de la empresa y exista espíritu de colaboración entre todos.

- *Satisfacción con el ambiente físico del trabajo*

El contexto laboral es el factor más crítico para mantener a un empleado satisfecho en el mundo empresarial actual. El lugar de trabajo de hoy es diferente, diverso y en constante cambio. Por lo tanto, el entorno físico afecta la forma en que los empleados de una organización interactúan, realizan tareas y son líderes.

El entorno físico como aspecto del entorno laboral ha afectado directamente el sentido humano y ha cambiado sutilmente las interacciones interpersonales y, por lo tanto, la productividad. Las características ambientales en los entornos de oficina, como la iluminación, la temperatura, la existencia de ventanas, el movimiento de aire libre sugieren que estos elementos del entorno físico influyen en la actitud, el comportamiento, la satisfacción, el desempeño y apertura de los empleados (Dardeer, Tag- Eldee & Salem, 2017).

- *Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo*

Los jefes y el resto del personal deben ofrecer apoyo. Además, que se le permita a cada trabajador emplear su propio método de trabajo en determinadas tareas, motivándolo a lograr sus metas del día.

- *Satisfacción con las oportunidades de desarrollo*

Es importante que se les brinde a los colaboradores oportunidades de crecimiento en la empresa, oportunidades de promoción y exista igualdad y justicia con cada empleado, cumplimiento de las normas laborales y estabildades en sus funciones.

Para sobrevivir y mantenerse a la vanguardia, las organizaciones deben trabajar continuamente en diversas estrategias para sobrevivir y seguir ofreciéndolos mejores servicios a los clientes para retener su participación y movimiento. Y esto no es posible si los empleados de la organización no se actualizan y mejoran sus habilidades para seguir el ritmo de sus competidores (Sinhg, 2016).

Diferentes organizaciones o instituciones utilizan la promoción como recompensa por la alta productividad de sus trabajadores, lo que acelera sus esfuerzos. Solo puede ser una forma útil de compensación donde el empleado le da un valor significativo a la promoción (Ehsan, Qaiser & Munir, 2012).

*- Satisfacción con la relación subordinado- supervisor*

La satisfacción en el centro laboral y rendimiento eventualmente se ven afectados por la relación que se desarrolla entre los colaboradores y sus supervisores.

Además, la relación óptima entre gerentes y empleados es muy importante para construir una buena organización también como buena economía.

La relación entre empleados y supervisores es particularmente importante porque los altos niveles de rendimiento de los empleados están asociados con el mejor de los servicios. Este alto desempeño de los empleados es de vital importancia porque la calidad de los servicios ofrecidos puede convertirse en una ventaja competitiva para una organización (Drosos et al., 2015).

*- Satisfacción con la remuneración*

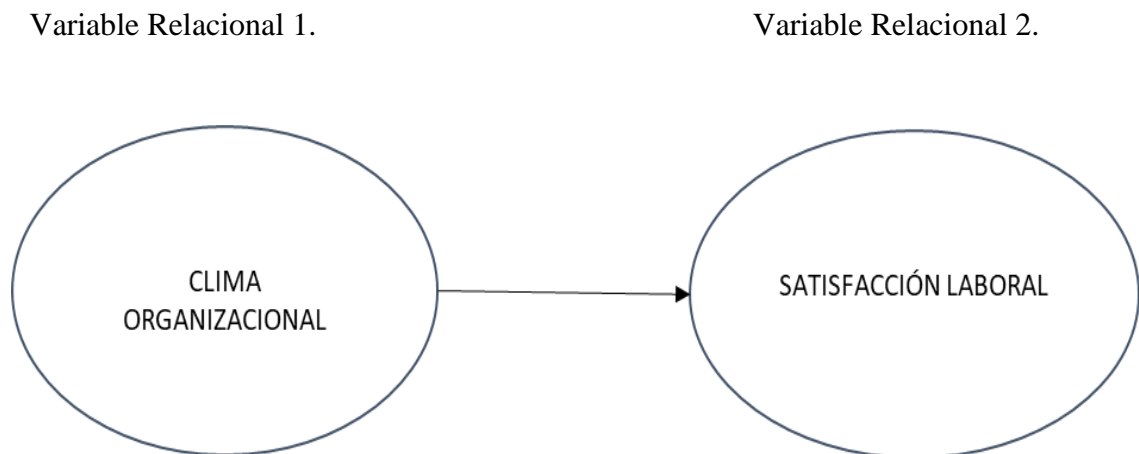
El salario es una forma de compensación episódica de una empresa a su trabajador, que se establece completamente en un contrato de trabajo (Shazad, Muhammad, Rafi & Nawaz, 2014).

La remuneración afecta la satisfacción laboral. Sin embargo, su importancia puede diferir, dependiendo de los factores externos (por ejemplo, la cultura nacional) y las características de los empleados (por ejemplo, la edad o la posición positiva).

La satisfacción con la remuneración se define como la congruencia entre las expectativas de un empleado y la remuneración real. Los empleados evalúan su remuneración en función al principio de equidad, que se define como una comparación

entre lo que las personas creen que merecen ser pagados y lo que otros merecen ser pagados (Jackson & Schuler, 2015).

### **Modelo teórico de la investigación**



Fuente: Chiang et al. (2008)

### **III. Metodología**

#### **3.1. Tipo y nivel de investigación**

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, pues se obtuvieron datos numéricos trabajados por medio de una evaluación estadística como son las medidas descriptivas (Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Fue también de tipo aplicada porque se utilizó la teoría existente de los autores mencionados en el soporte estadístico (conceptos ampliamente estudiados y teorizados) y se aplicó sobre una determinada realidad (caso empresa SERCORISAC) y finalmente fue de nivel relacional, porque se probó la relación de las variables o conceptos estudiadas, determinando si existe un grado de dependencia entre los conceptos (Bernal ,2000).

#### **3.2. Diseño de investigación**

No experimental, porque no se ha realizado ningún tipo de manipulación en las variables consideradas. De igual manera, la investigación fue de tipo transversal porque el estudio se ha realizado en un único momento (Sampieri, Fernández & Baptista,2014).

#### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por 30 colaboradores de la empresa Sercorisac. Al ser un estudio censal no hubo cálculo de la muestra ni muestreo, dado que la población fue perfectamente medible.

#### **3.4. Criterios de selección**

La empresa SERCORISAC es una empresa que abrió las puertas para la investigación, es una empresa de características requeridas para la presente investigación, no solo por la apertura en el acceso de la información, si no que las características de sus procesos, clima laboral y forma de trabajo se ajusta al modelo teórico elegido que permite medir las variables de estudio.

### 3.5. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Cuadro de Operacionalización de variables - Clima organizacional– Satisfacción laboral*

| Variable             | Definición   | Dimensiones | Indicadores   | Técnica  | Instrumento  |
|----------------------|--|-------------|---|----------|--------------|
| CLIMA ORGANIZACIONAL | Es un fenómeno con múltiples dimensiones que detalla las cualidades de las apreciaciones que el personal tiene sobre sus propias vivencias en la compañía (Koys & DeCotiis, 1991). | Autonomía   | Decisiones influyen en desempeño<br>Modo de trabajar<br>Propias actividades laborales<br>Estándares de ejecución laboral<br>Organizar mi trabajo      | ENCUESTA | CUESTIONARIO |
|                      |  | Cohesión    | Cooperación<br>Compañerismo<br>Interés sobre el compañero<br>Trabajo en equipo<br>Cosas en común  |          |              |
|                      |  | Confianza   | Confiar en el superior<br>Jefe con principios<br>Jefe abierto al diálogo<br>Cumplimiento de compromisos del jefe<br>Mal consejo del jefe              |          |              |
|                      |  | Presión     | Mucho trabajo y poco tiempo<br>Lugar relajado para trabajar<br>Cargar con problemas laborales en casa<br>Siento que no tengo día libre<br>Alto estrés |          |              |

|                      |  |                                     |   |  |  |
|----------------------|--|-------------------------------------|---|--|--|
|                      |  | Apoyo                               | <p>Contar con el jefe</p> <p>Interés de mi superior por mi desarrollo profesional</p> <p>Respaldo del jefe</p> <p>Hablar con mi jefe sobre problemas laborales</p> <p>Mi jefe deja que aprenda de mis errores</p>   |  |  |
|                      |  | Reconocimiento                      | <p>Recibo felicitaciones</p> <p>Hablar de mis errores</p> <p>Mi superior conoce mis fortalezas</p> <p>Mi jefe reconoce una buena ejecución</p> <p>Soy ejemplo de lo que debe hacerse</p>                            |  |  |
|                      |  | Equidad                             | <p>Trato justo</p> <p>Objetivos razonables</p> <p>Halagarme sin motivos</p> <p>No hay favoritismo</p> <p>Despedir justamente</p>  |  |  |
|                      |  | Innovación                          | <p>Desarrollar ideas</p> <p>Hacer el trabajo de varias formas</p> <p>Mejorar técnicas de trabajo</p> <p>Maneras innovadoras de resolver dificultades</p> <p>Valoración a la forma de hacer las cosas</p>            |  |  |
| SATISFACCIÓN LABORAL | Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008)<br>Conjunto de actitudes desarrolladas por el | Satisfacción por el trabajo general | <p>Hay buena relación entre el personal de trabajo</p> <p>Circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.</p> <p>Estimulación para mejorar mi trabajo.</p> <p>Su participación en las decisiones</p> |  |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
| individuo orientada a su estado laboral. |  | <p>Trato con los colegas<br/>Atención a sus sugerencias<br/>Reconocimiento<br/>La autonomía</p>   |  |
|  | Satisfacción con el ambiente físico del trabajo  | <p>Iluminación<br/>Ventilación<br/>Entorno físico y espacio<br/>Condiciones físicas<br/>Temperatura<br/>Limpieza, higiene y salubridad<br/>Disponibilidad de elementos tecnológicos</p>   |  |
|  | Satisfacción con la forma que realiza el trabajo | <p>Las oportunidades de hacer las cosas que le gustan<br/>Las satisfacciones que le produce su trabajo<br/>Las oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.<br/>Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.<br/>Con su relación con sus autoridades más inmediatas.<br/>El apoyo que recibe de sus superiores</p> |  |
|  | Satisfacción con las oportunidades de desarrollo | <p>Oportunidades ofrecidas<br/>Las oportunidades de perfeccionamiento<br/>La estabilidad en las funciones laborales<br/>La «igualdad» y «justicia» de trato<br/>Cumplimiento de convenios, las disposiciones y leyes laborales.<br/>Su grado de satisfacción general</p>  |  |

|  |  |   |   |  |  |
|--|--|---|---|--|--|
|  |  |   | Oportunidades de promoción  |  |  |
|  |  | Satisfacción con la relación subordinado-supervisor | Proximidad y frecuencia de supervisión<br>La supervisión ejercida en el colaborador<br>Manera de juzgar las tareas<br>Formas en qué es dirigido |  |  |
|  |  | Satisfacción con la remuneración                    | Salario<br>Condiciones laborales<br>Negociación sobre aspectos de trabajo   |  |  |

Fuente: Chiang et al. (2008)

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se ha hecho uso de un cuestionario por medio de la técnica de la encuesta. Para la medición de la variable clima organizacional se empleó el cuestionario adaptado de Koys y Decottis (1991). El cuestionario clima organizacional estuvo conformado por 40 preguntas dividido en ocho dimensiones y cada una contiene 5 ítems. Se evaluó mediante la escala Likert donde 1= Nunca y 5= Siempre.

La satisfacción laboral fue medida a través del cuestionario desarrollado por Chiang, Salazar, Huerta y Núñez (2008) fundamentado en el cuestionario S21/ 26 (1990) y el S4/82 de Meliá et al. (1986). El cuestionario satisfacción laboral estuvo conformado por 36 preguntas dividido en 6 dimensiones y se evaluó mediante la escala Likert del 1 al 7 donde 1 es muy insatisfecho y 7 muy satisfecho.

#### Confiabilidad.

#### Análisis de fiabilidad

Tabla 2

*Análisis de la confiabilidad del instrumento*

| <b>Dimensión</b>                    | <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Autonomía                           | 0,759                   | 5                     |
| Cohesión                            | 0,744                   | 5                     |
| Confianza                           | 0,725                   | 5                     |
| Presión                             | 0,84                    | 5                     |
| Apoyo                               | 0,772                   | 5                     |
| Reconocimiento                      | 0,681                   | 5                     |
| Equidad                             | 0,764                   | 5                     |
| Innovación                          | 0,864                   | 5                     |
| Satisfacción por el trabajo general | 0,735                   | 8                     |

|   |       |   |
|---|-------|---|
| Satisfacción con el ambiente físico del trabajo     | 0,836 | 7 |
| Satisfacción con la forma en que realiza su trabajo | 0,829 | 6 |
| Satisfacción con las oportunidades de desarrollo    | 0,777 | 6 |
| Satisfacción con la relación subordinado-supervisor | 0,821 | 4 |
| Satisfacción con la remuneración                    | 0,772 | 3 |

Con relación a la tabla 2, se observó que todas las dimensiones ambas variables del estudio mostraron valores de Alfa de Cronbach superiores a 0.7, con lo que se puede asegurar la consistencia interna de instrumento utilizado para el recojo de datos.

### **Validez de constructo**

Tabla 3

*Validez convergente - Clima organizacional*

| <b>Componente</b> | <b>Total</b> | <b>% Varianza</b> | <b>% Acumulado</b> |
|-------------------|--------------|-------------------|--------------------|
| 1                 | 12,039       | 30,099            | 30,099             |
| 2                 | 5,619        | 14,048            | 44,147             |
| 3                 | 3,409        | 8,522             | 52,669             |
| 4                 | 2,855        | 7,137             | 59,806             |

|   |       |       |        |
|---|-------|-------|--------|
| 5 | 2,468 | 6,169 | 65,975 |
| 6 | 2,091 | 5,227 | 71,202 |
| 7 | 1,567 | 3,919 | 75,121 |
| 8 | 1,509 | 3,773 | 78,893 |

En la evaluación del Clima organizacional, se observó que el uso de las ocho dimensiones consideradas en el presente trabajo, explican el 78.893% de la variación del constructo, asegurando su validez convergente.

Tabla 4

*Validez convergente - Satisfacción laboral*

| <b>Componente</b> | <b>Total</b> | <b>%<br/>Varianza</b> | <b>%<br/>Acumulado</b> |
|-------------------|--------------|-----------------------|------------------------|
| 1                 | 12,039       | 30,099                | 30,099                 |
| 2                 | 5,619        | 14,048                | 44,147                 |
| 3                 | 3,409        | 8,522                 | 52,669                 |
| 4                 | 2,855        | 7,137                 | 59,806                 |
| 5                 | 2,468        | 6,169                 | 65,975                 |
| 6                 | 2,091        | 5,227                 | 71,202                 |
| 7                 | 1,567        | 3,919                 | 75,121                 |
| 8                 | 1,509        | 3,773                 | 78,893                 |

Del mismo modo, se encontró que la varianza de la Satisfacción laboral está explicada por sus seis dimensiones en un 69.332%.

### 3.7. Procedimientos

El actual estudio se realizó respetando y cumpliendo las normas éticas de investigación y demás aspectos legales requeridos para el desarrollo de este trabajo. La recolección de la información fue físicamente (cuestionario impreso) y orientado por la persona que realizó la encuesta. Asimismo, la encuesta se aplicó a los 30 colaboradores

de la empresa SERCORISAC durante las reuniones quincenales con el gerente realizadas en septiembre del 2019. Primero se contactó con el gerente general como medio para llegar a tener el permiso necesario para la visita a su institución privada, esta autorización fue por escrito con espera de la firma.

Se tomó el tiempo de revisar y verificar que el llenado haya sido completo, para luego ser calificado cada instrumento, descartando aquellos que no cumplieron con los requisitos. Con respecto a los turnos fue indiferente, pues todos trabajan en horario de oficina (8:00 am a 4:45 pm)

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Efectuado en el programa SPSS 25 y hoja de cálculo Excel 2016. Ambos programas computacionales son complementarios, por tanto, sumando los beneficios de ambos programas permitieron tener una mejor lectura y análisis de los datos vertidos al sistema.

Lo primero que se realizó antes de la tabulación de los datos fue medir la confiabilidad del constructo y por cada dimensión, utilizando alfa de Cronbach y para la validez del constructo se empleó el método análisis factorial confirmatorio con sus principales opciones como: KMO, Bartlett, Comunalidades, Varianza extraída media y la matriz de elementos rotados para la validez tanto convergente como divergente.

Los datos se registraron y se estructuró de manera que se permita el fácil procesamiento de los datos. El procesamiento estuvo en función a los objetivos planteados donde también se emplearon tablas con resúmenes descriptivos expresados por medio de las frecuencias absolutas y relativas, acompañados de sus respectivos gráficos.

La determinación de normalidad fue muy importante, y que a su vez dependió de la prueba de Shapiro - Wilk (poblaciones menores a 50 unidades) o Kolmogorov - Smirnov (poblaciones mayores a 50 unidades), teniendo así la determinación del coeficiente a emplear; para esto se empleó el paquete estadístico SPSS versión 25. Cabe precisar la aplicación del test de correlación porque las variables corresponden al tipo cuantitativas, de escala ordinal, por lo que metodológicamente corresponde usar dicha herramienta estadística (Rho de Spearman.)

### 3.9. Matriz de consistencia

Tabla 5 Matriz de consistencia

| Pregunta de investigación  | Objetivo principal   | Hipótesis principal   | Variables/Dimensiones  | Indicadores   |
|--|--|---|--|---|
| <p>¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac?</p> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac</p> <p><b>Objetivos específicos</b><br/>Determinar el nivel de clima organizacional.<br/>Determinar el nivel de satisfacción laboral.</p> | <p>Sí existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac</p> | <p><b>V1: Clima organizacional</b></p> <p>Autonomía</p> <p>Cohesión</p> <p>Confianza</p> <p>Presión</p> <p>Apoyo</p> <p>Reconocimiento</p> | <p>Decisiones influyen en desempeño<br/>Modo de trabajar<br/>Propias actividades laborales<br/>Estándares de ejecución laboral<br/>Organizar mi trabajo</p> <p>Cooperación<br/>Compañerismo<br/>Interés sobre el compañero<br/>Trabajo en equipo<br/>Cosas en común</p> <p>Confiar en el jefe<br/>Jefe con principios<br/>Jefe abierto al diálogo<br/>Cumplimiento de compromisos del jefe<br/>Mal consejo del jefe</p> <p>Mucho trabajo y poco tiempo<br/>Lugar relajado para trabajar<br/>Cargar con problemas laborales en casa<br/>Siento que no tengo día libre<br/>Alto estrés</p> <p>Contar con el superior<br/>Interés del jefe por mi desarrollo profesional<br/>Respaldo del jefe<br/>Hablar con mi jefe sobre problemas laborales<br/>Mi jefe deja que aprenda de mis errores</p> <p>Recibo felicitaciones<br/>Hablar de mis errores<br/>Mi jefe conoce mis puntos fuertes</p> |

|  |  |  |   |   |
|--|--|--|---|---|
|  |  |  | <p>Equidad</p> <p>Innovación</p> <p><b>V2: Satisfacción laboral</b></p> <p>Satisfacción por el trabajo en general</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico del trabajo</p> <p>Satisfacción con la forma en que realiza el trabajo</p> | <p>Mi jefe reconoce una buena ejecución<br/>Soy ejemplo de lo que debe hacerse</p> <p>Trato justo<br/>Objetivos razonables<br/>Halagarme sin motivos<br/>No hay favoritismo<br/>Despedir justamente</p> <p>Desarrollar ideas<br/>Hacer el trabajo de varias formas<br/>Mejorar técnicas de trabajo<br/>Maneras innovadoras de resolver dificultades<br/>Valoración a la forma de hacer las cosas</p> <p>Hay buena relación entre el personal de trabajo<br/>Circula la información y hay espíritu de colaboración y ayuda.<br/>Estimulación para mejorar mi trabajo.<br/>Su participación en las decisiones<br/>Trato con los colegas<br/>Atención a sus sugerencias<br/>Reconocimiento<br/>La autonomía</p> <p>Iluminación<br/>La ventilación<br/>El entorno físico y el espacio<br/>Las condiciones físicas<br/>La temperatura<br/>La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.<br/>La disponibilidad de recursos tecnológicos</p> <p>Las oportunidades de hacer las cosas que le gustan<br/>Las satisfacciones que le produce su trabajo<br/>Las oportunidades de realizar las cosas que usted destaca.</p> |
|--|--|--|---|---|

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>Satisfacción con las oportunidades de desarrollo</p> <p>Satisfacción con la relación subordinado-supervisor</p> <p>Satisfacción con la remuneración</p> | <p>Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.<br/>Con su relación con sus autoridades más inmediatas.<br/>El apoyo que recibe de sus superiores</p> <p>Oportunidades ofrecidas<br/>Las oportunidades de perfeccionamiento<br/>La estabilidad en las funciones laborales<br/>La «igualdad» y «justicia» de trato<br/>Cumplimiento de convenios, las disposiciones y leyes laborales.<br/>Su grado de satisfacción general<br/>Oportunidades de promoción</p> <p>Proximidad y frecuencia de supervisión<br/>La supervisión ejercida en el colaborador<br/>Manera de juzgar las tareas<br/>Formas en qué es dirigido</p> <p>Salario<br/>Condiciones laborales<br/>Negociación sobre aspectos de trabajo</p> |
| <p><b>Método(enfoque):</b><br/>Cuantitativo- Nivel correlacional<br/><b>Tipo:</b> Aplicada<br/><b>Diseño:</b> No experimental y de corte transversal</p> | <p><b>Población/ Muestra</b><br/>Población: 30 colaboradores<br/>Muestra: Censal</p> | <p><b>Instrumento de Recolección de datos</b><br/>-Cuestionarios</p> | <p><b>Procedimiento</b><br/>Recojo de información, tabulación</p>  | <p><b>Técnicas Estadísticas- Procesamiento</b><br/><br/>Estadísticas descriptivas<br/>Alfa de Cronbach, Análisis factorial confirmatorio,<br/>Rho de Spearman</p>   |

### **3.10. Consideraciones éticas**

La investigadora se basó en una investigación rigurosa de estudios previos y de la literatura actual; empleando un diseño riguroso y modo apropiado y contribuyendo al conocimiento y al entendimiento de una disciplina o de un campo.

Además, la investigadora respetó la privacidad y confidencialidad de los encuestados. Se les manifestaron las circunstancias, facultades y obligaciones que el trabajo implicó donde asumieron el estado de ser informador. Asimismo, se trató a todos los participantes éticamente haciendo valer sus decisiones y evitando cualquier tipo de daño, sino también procurando su bienestar.

La investigadora se mostró prudente en el desarrollo de recolección de datos con responsabilidad y ética para las consecuencias respectivas de la comunicación con las personas encuestadas para esta investigación.

#### IV. Resultados y discusión

##### Perfil del encuestado.

Tabla 6 Perfil de la muestra en estudio

| VARIABLE          | CATEGORÍA            | PORCENTAJE |
|-------------------|----------------------|------------|
| SEXO              | MASCULINO            | 76,70%     |
|                   | FEMENINO             | 23,30%     |
| EDAD              | 18 a 25 AÑOS         | 16,70%     |
|                   | 26 a 35 AÑOS         | 46,70%     |
|                   | 35 AÑOS A MÁS        | 36,70%     |
| GRADO INSTRUCCION | TECNICO              | 33,30%     |
|                   | SUPERIOR             | 66,70%     |
| ESTADO_CIVIL      | SOLTERO              | 26,70%     |
|                   | CASADO               | 63,30%     |
|                   | VIUDO                | 3,30%      |
|                   | DIVORCIADO           | 6,70%      |
| INGRESOS          | MENOS DE 1000 SOLES  | 26,70%     |
|                   | DE 1000 A 2000 SOLES | 43,30%     |
|                   | 2000 SOLES A MÁS     | 30,00%     |

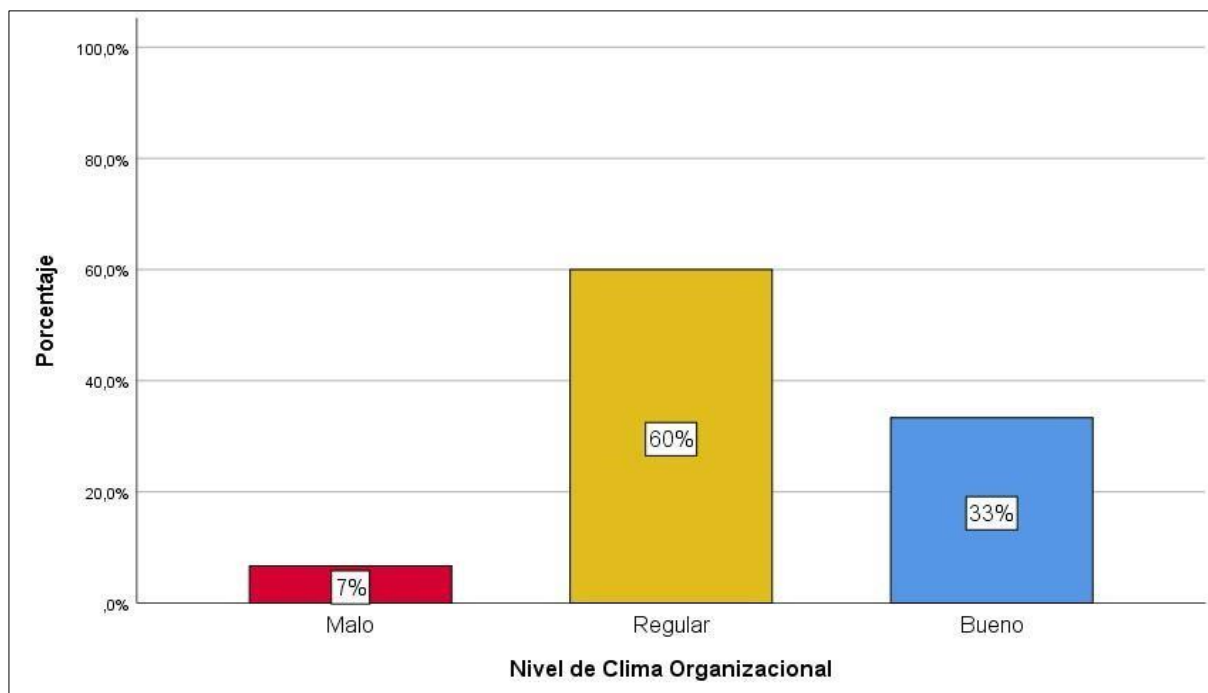
Se encontró que la muestra está distribuida mayoritariamente en personal masculino (76.7%), cuyas edades fluctúan entre 26 y 35 años (46.7%) y mayores de 35 años (36.7%). De ellos el 66.7% son profesionales con educación superior y cuyos sueldos están en el rango de los 1000 y 2000 soles.

#### 4.1. Análisis del Nivel de Clima Organizacional

Tabla 7 Valoración del Clima organizacional

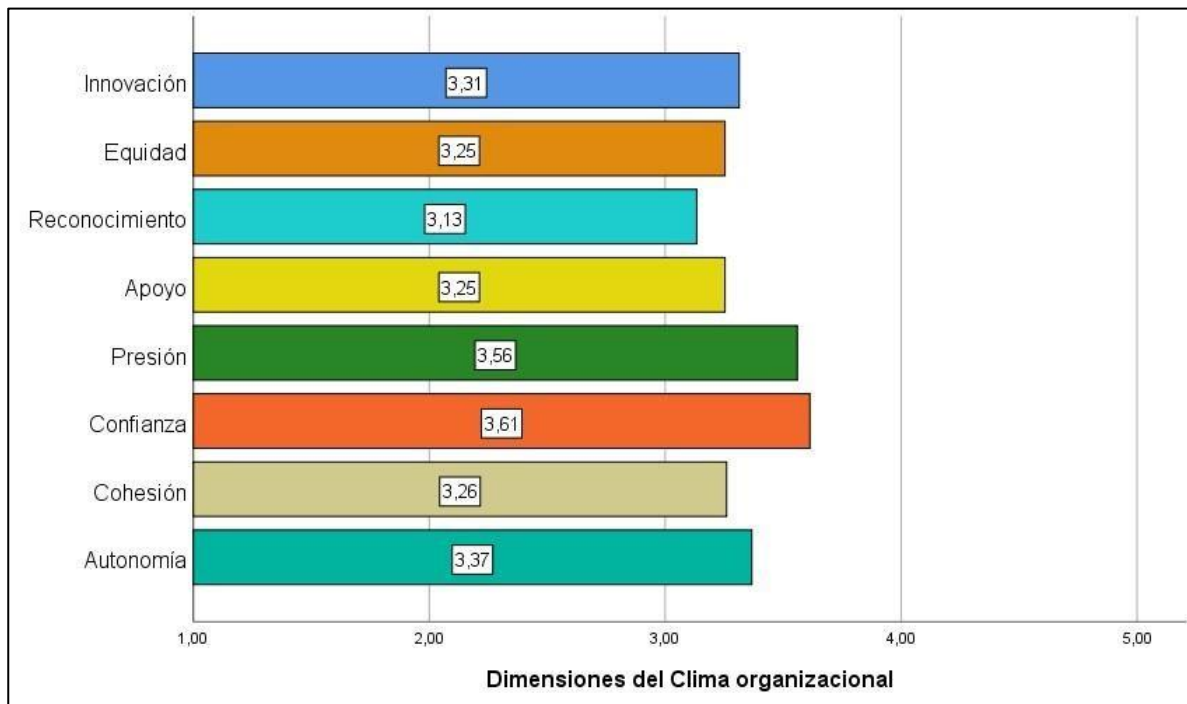
| Nivel del Clima organizacional | Valor de puntaje promedio |
|--------------------------------|---------------------------|
| Bueno                          | 3.67 – 5.00               |
| Regular                        | 2.34 – 3.66               |
| Malo                           | 1.00 – 2.33               |

Para efectos de calificar el nivel de clima organizacional, se establece una escala propuesta por el mismo investigador, basado en una evaluación en que se utilizan los percentiles, con los cuales se establecen 3 niveles de calificación (bueno, regular, malo). Se obtiene el promedio de las respuestas dadas por los encuestados y con ello se establece el nivel asociado a la variable mencionada.



**Figura 1 Porcentaje de colaboradores vs Clima Organizacional**

En el anterior gráfico, se halló que la mayoría de los colaboradores, un 60% consideran que el Clima de la organización es regular, siendo que la expectativa es que esto mejore y que la institución sea vista como un lugar en el cual sea agradable el laborar.



**Figura 2 Valores promedio de las dimensiones del Clima organizacional**

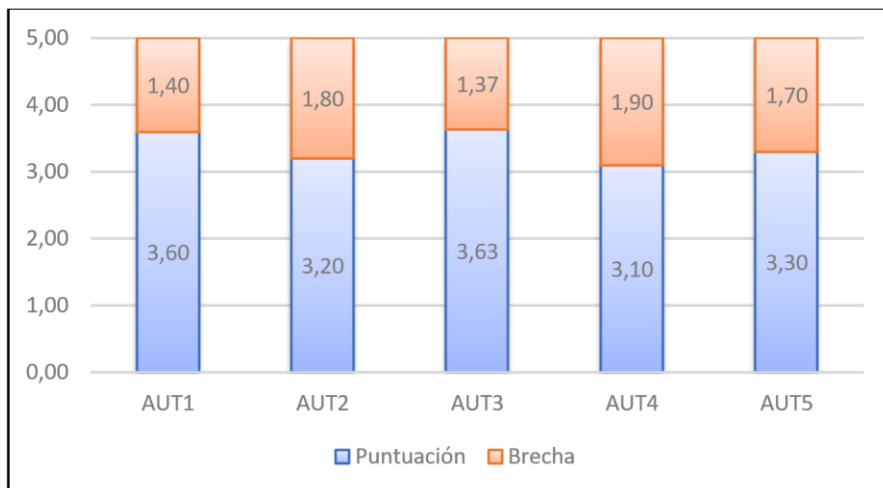
Al analizar la figura 2, en detalle, se pudo encontrar que el total de dimensiones abarcadas de la variable clima organizacional fueron calificadas como regular, esto es, los colaboradores consideran que los aspectos referidos al reconocimiento requieren ser mejorados, buscando valorar el esfuerzo de cada uno y sobre todo reconociéndolo, asimismo, la cohesión del grupo no se percibe adecuada, también refirieron que sienten que el apoyo que les brinda la jefatura no se encuentra mal, pero pudiera ser mejor. Del mismo modo consideran que el trato que se les da en la empresa es regularmente equitativo y justo y que pueden optar por establecer de qué manera organizan su labor.

#### **Determinar la brecha de cada dimensión:**

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

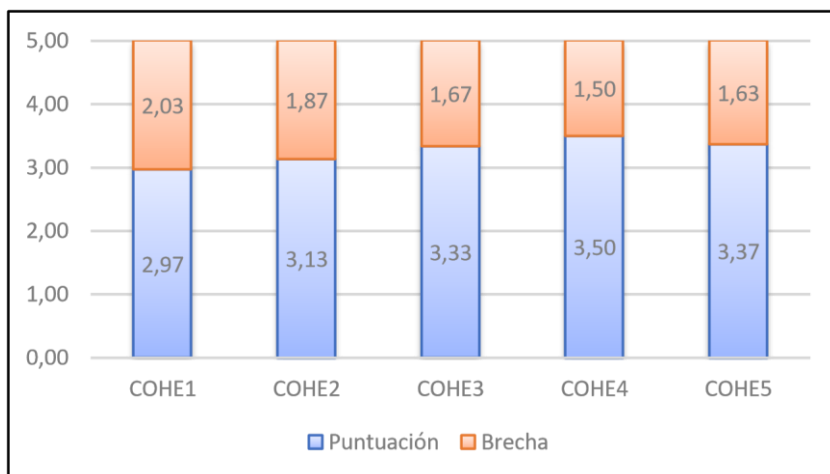
###### **Autonomía**

La pregunta que generó mayor brecha fue “Establezco los estándares de ejecución de mis labores”, en virtud de que el colaborador no cronograma en forma ordenada la forma como se debe desarrollar las metas de su trabajo. La pregunta con menor brecha es: “Yo propongo mis propias actividades de trabajo” entendiéndose que el colaborador desea sentirse libre de generar sus propias formas de trabajo y como seguirlas para lograrlas.



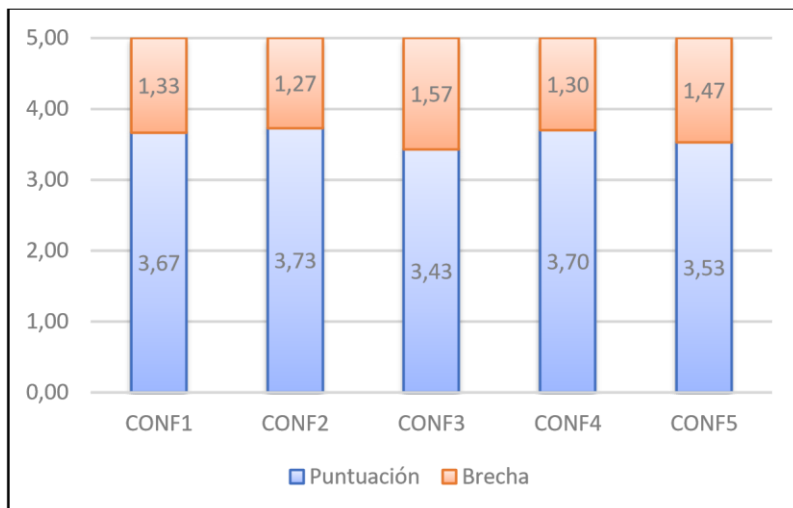
### Cohesión

La pregunta que generó mayor brecha fue “Los trabajadores de esta empresa se ayudan los unos a los otros”, en virtud de que el colaborador percibe que el compañerismo no es la mejor virtud de la organización, al menos en esta dimensión. La pregunta que crea menos brecha es: “Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre los trabajadores en esta organización.” entendiendo que el colaborador percibe intención o deseo de querer apoyarse entre colegas, pero no se efectiviza.



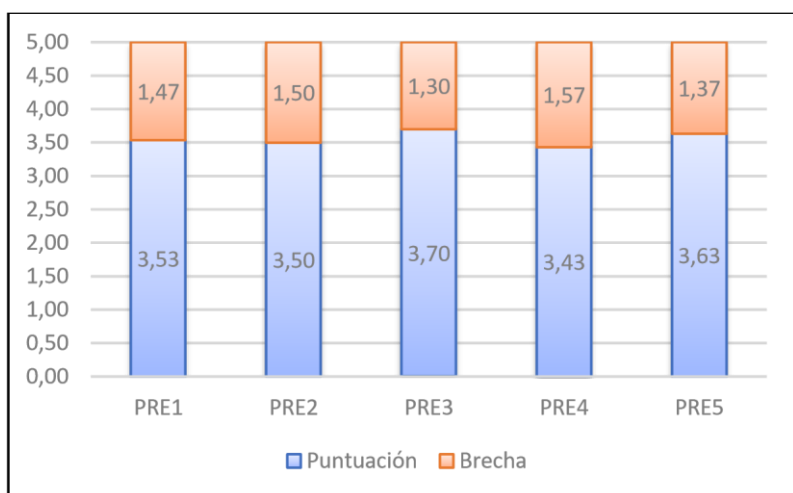
### Confianza

La pregunta que generó mayor brecha fue “Mi jefe es alguien que muestra apertura al diálogo”, evidenciando el colaborador que el trato con su jefe no es muy horizontal. La pregunta con menos brecha es: “Mi jefe es una persona con principios definidos.” Si bien es cierto el trato es muy gentil, no necesariamente se tiene el mejor concepto de su jefe.



### Presión

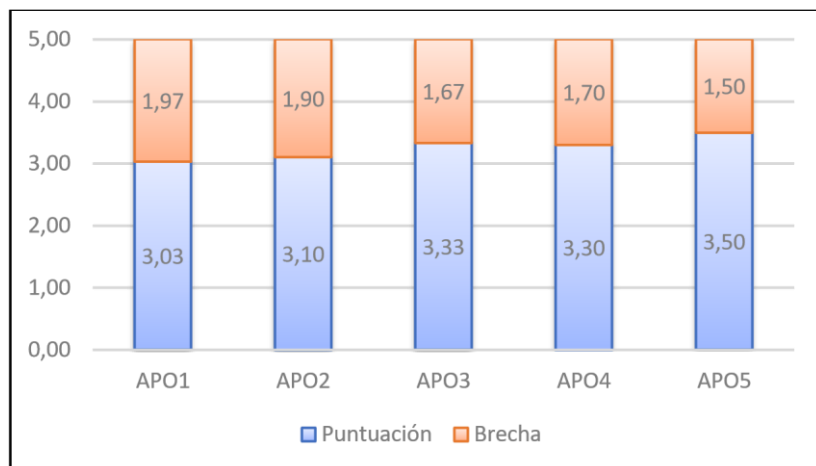
La pregunta que generó mayor brecha fue “Me siento como si nunca tuviese un día libre”, ello podría evidenciar que no soporta o tolera la presión de una forma esperada por la organización o simplemente pide ya mismo un “receso” sus actividades que seguramente han de catalogar como arduas. La pregunta que genera menos brecha es: “En casa, a veces tengo temor oír sonar el teléfono por miedo a que sea alguien que me comunique un problema en el trabajo.” entendiendo que el colaborador percibe que le esperarían aún más carga de trabajo o quehaceres que salgan de último momento.



### Apoyo

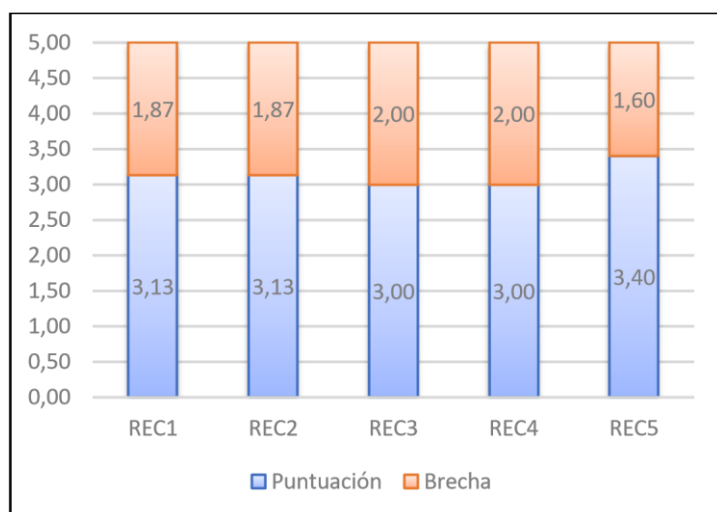
En la, misma línea de las preguntas explicadas líneas arriba, se puede decir que la pregunta que presenta mayor brecha es: “Mi jefe me respalda y me permite aprender de mis equivocaciones” evidenciando que el jefe no necesariamente tiene el mejor trato con sus colaboradores. La

pregunta con menos brecha fue: “Puedo contar con el apoyo de mi jefe cuando la solicito” generando la idea que es un jefe con el deseo de ayudar, pero contrapone un poco lo advertido líneas arriba.



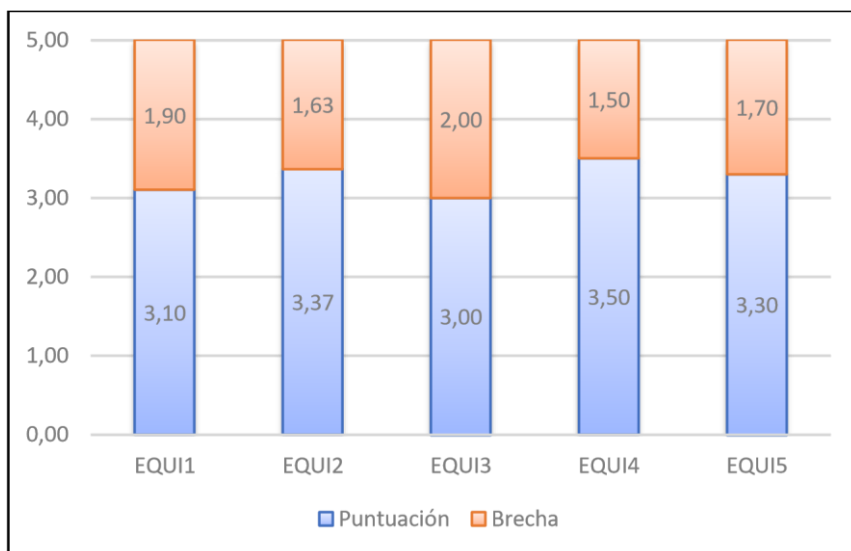
### Reconocimiento.

La pregunta que presenta mayor brecha es: “Mi jefe es consciente de mis fortalezas y me las hace notar.” demostrando que el jefe no necesariamente conoce las cualidades de sus colaboradores. La pregunta con menos brecha fue: “Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.” creando la sensación que es un jefe estimula la actitud de los colaboradores delante de los demás compañeros.



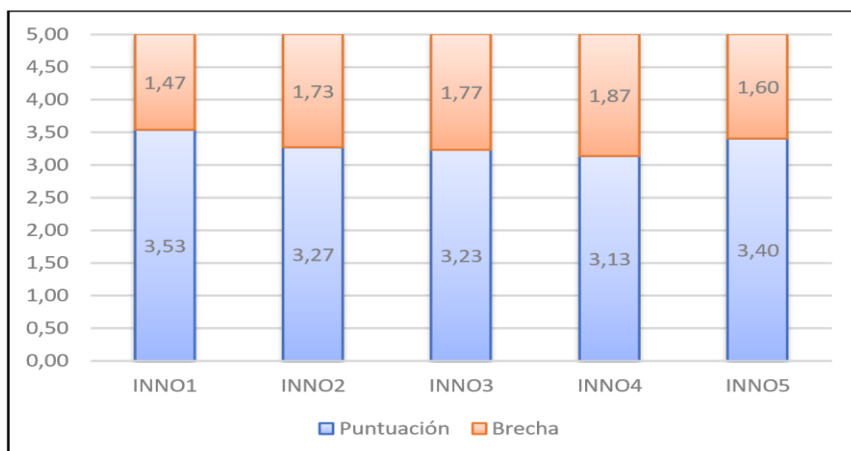
## Equidad.

La pregunta que presenta mayor brecha es: “La probabilidad de que mi superior resalte mi trabajo sin motivos es baja.” demostrando que el jefe no es de las personas que necesariamente se caracterice por destacar las cualidades de sus colaboradores o por lo menos no es una práctica muy recurrida. La pregunta con menos brecha fue: “Mi jefe no tiene favoritos.” Generando la idea que el jefe trata a todos por igual, aunque en la práctica no necesariamente sea así.



## Innovación.

La pregunta que presenta mayor brecha es: “Mi jefe me anima a encontrar formas diferentes de resolver problemas.” Demostrando con esto que el jefe no es de los líderes que conduce al equipo, o por lo menos no es una de sus principales fortalezas. La pregunta con menos brecha fue: “Mi jefe me incentiva a potenciar mis ideas.” Ello podría suponer el impulso que genera el jefe a sus seguidores respecto a plantear o desarrollar sus propias ideas.

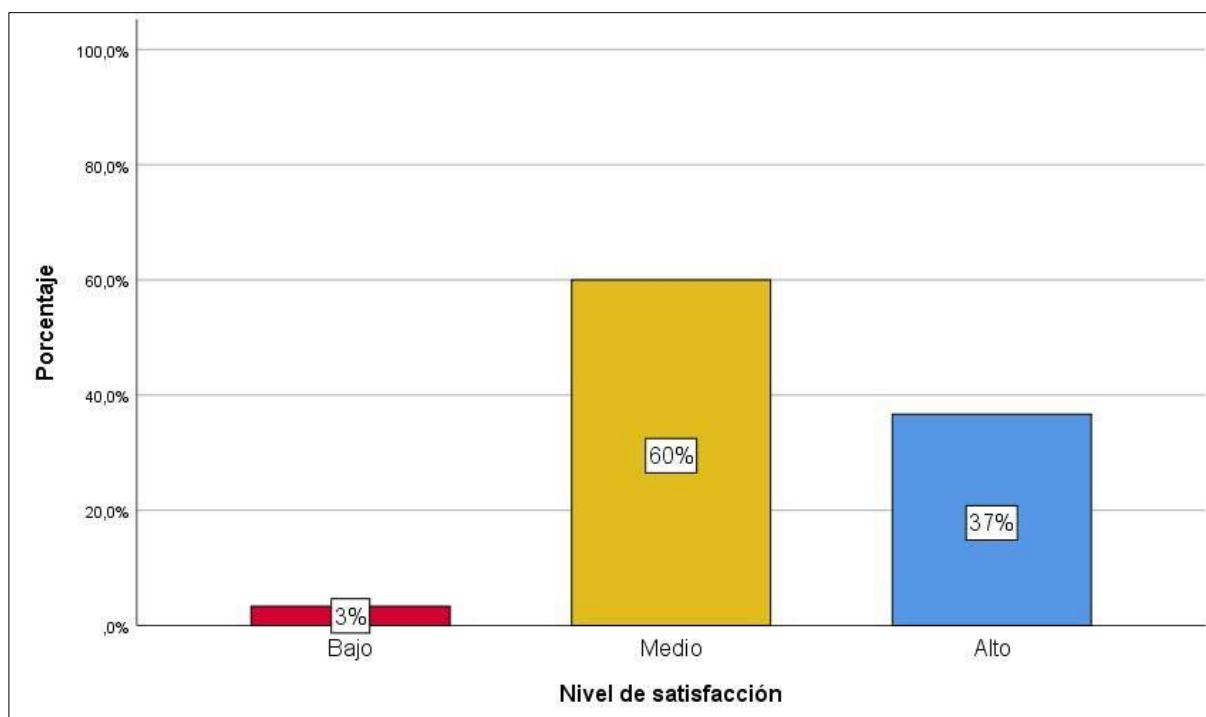


## 4.2 Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral

Tabla 8 Valoración de la Satisfacción laboral

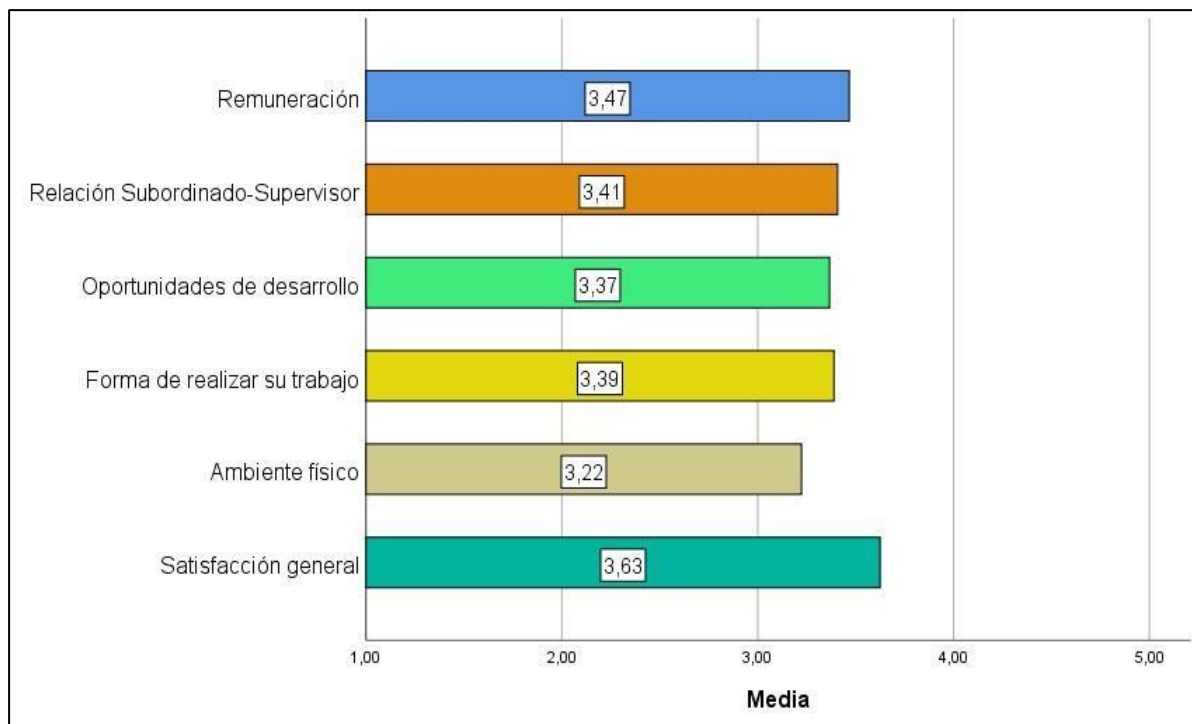
| Nivel del Satisfacción laboral | Valor de puntaje promedio |
|--------------------------------|---------------------------|
| Alto                           | 3.67 – 5.00               |
| Medio                          | 2.34 – 3.66               |
| Bajo                           | 1.00 – 2.33               |

Para determinar el nivel de esta variable, se utilizan, asimismo, promedios de calificación, con los cuales se genera una escala que define los grados de Satisfacción laboral (bajo, medio y alto).



**Figura 3 Porcentaje de colaboradores vs Satisfacción laboral**

La figura 2, encontró también que un 60% de los trabajadores se considera medianamente satisfecho laboralmente, mientras que un 37% mostró un grado de satisfacción laboral elevada.



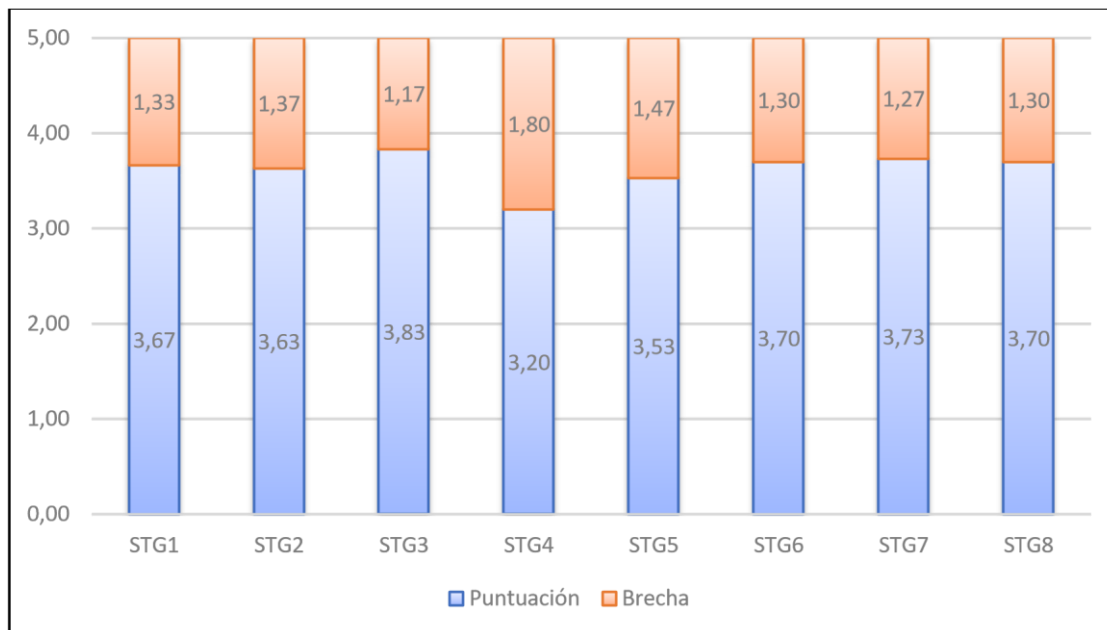
**Figura 4 Valores promedio de las dimensiones de la Satisfacción laboral**

Ante la evaluación de este factor en sus dimensiones, se tomó en cuenta que las remuneraciones estaban calificadas por los colaboradores en un nivel medio, así como su satisfacción con el espacio en el que desenvuelve su labor en la institución. También considera que en el puesto que ocupa las oportunidades de desarrollo que tiene son calificadas en su nivel medio, percibiendo ello también en la relación con su supervisor. Otro aspecto analizado es el espacio físico en el que desenvuelve su labor, el que también recibió una calificación media.

#### **Determinar la brecha de cada dimensión**

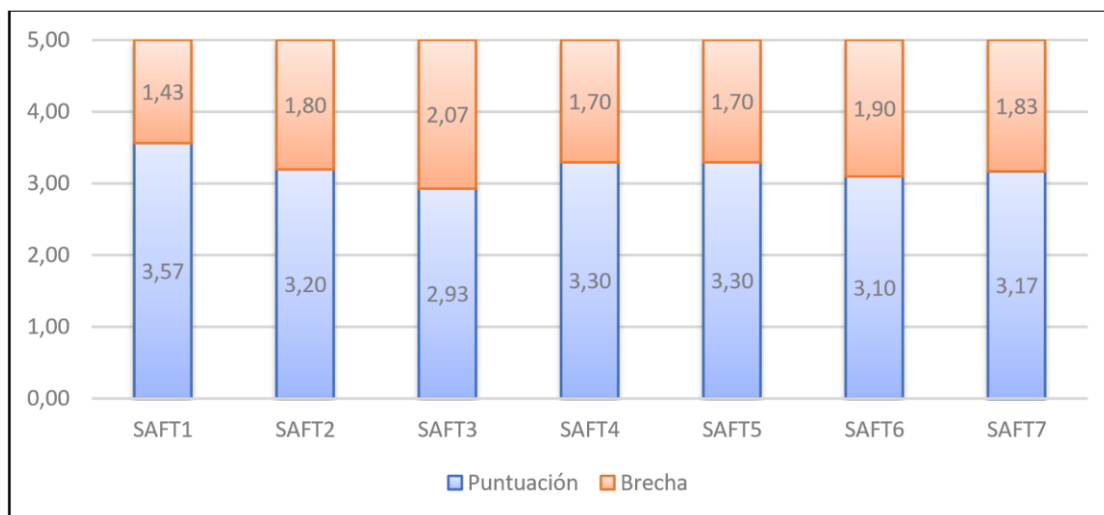
##### **Satisfacción general.**

La pregunta que presenta mayor brecha es: “Me siento satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área.” evidenciando que el colaborador se autocritica indicando que es un aspecto en el que puede mejorar. La pregunta con menos brecha fue: “El área donde trabajo estimula para mejorar mi trabajo.” Ello podría suponer que el lugar en el que desempeña sus labores no es el más propicio.



### Satisfacción con el ambiente físico

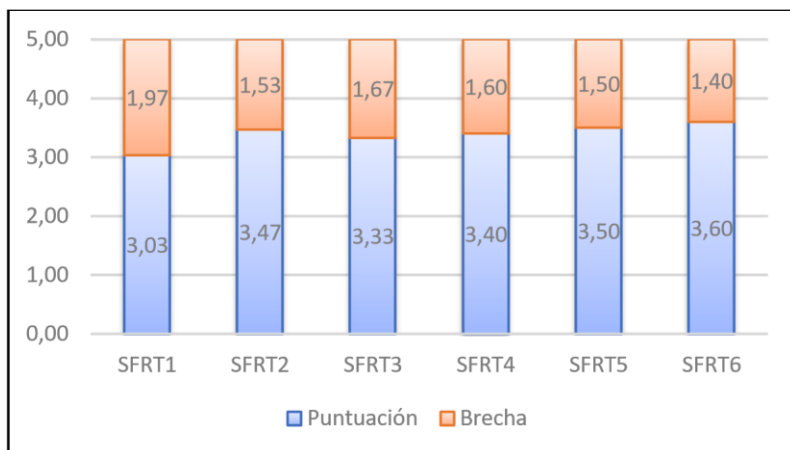
La pregunta que presenta mayor brecha es: “El entorno físico y el espacio disponible en mi trabajo es agradable.” Sumando a la pregunta anterior en torno a que el colaborador no se siente del todo cómodo con el área física en el que trabaja. La pregunta con menos brecha fue: “La iluminación de su lugar de trabajo es buena.” Ello podría suponer que el lugar en el que desempeña sus labores no es el más propicio.



### Satisfacción con la forma como realizado mi trabajo.

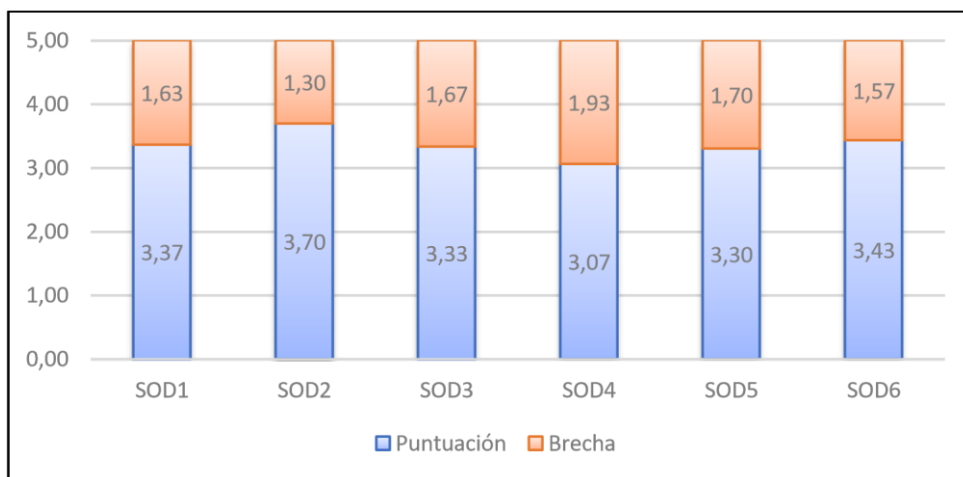
La pregunta que presenta mayor brecha es: “Las oportunidades ofrecidas para hacer las cosas que me gustan son las esperadas.” Ello implica que no se estaría estimulando a que el colaborador haga lo que mejor le resulte hacer como parte de sus potencialidades. La pregunta

con menos brecha fue: “El apoyo que recibo de mis superiores es el conveniente.” Ello podría suponer que a pesar de toda la impresión acerca de sus superiores es el más apropiado en términos de apoyo a sus quehaceres diarios.



### Satisfacción con las oportunidades de desarrollo.

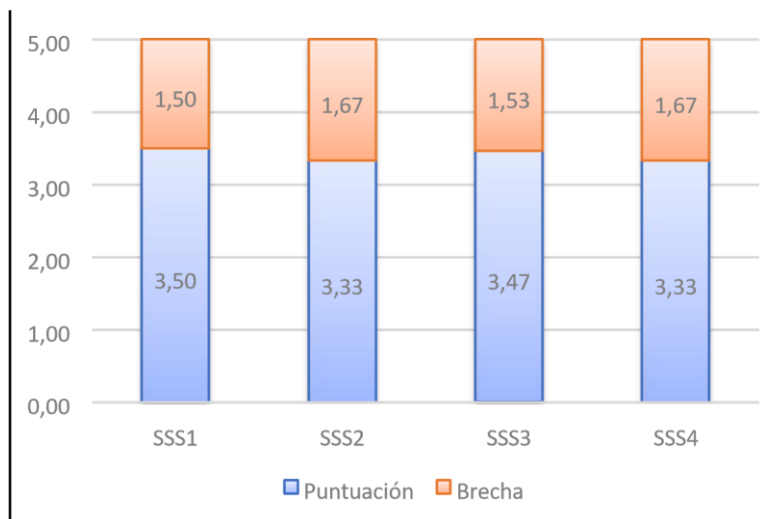
La pregunta que presenta mayor brecha es: “Mi grado de satisfacción general con esta empresa es alta.” Ello implica que en el aspecto general la satisfacción no necesariamente es de las mejores, evidenciándose un malestar por parte del colaborador. La pregunta con menos brecha fue: “Existen oportunidades de continuar mi perfeccionamiento en la empresa.” Ello podría suponer que a pesar de todo la impresión acerca de la empresa existe la idea que la empresa apostaría por ellos ante un eventual proceso de capacitación o mejoramiento personal del colaborador.



### Satisfacción con relación al subordinado supervisor.

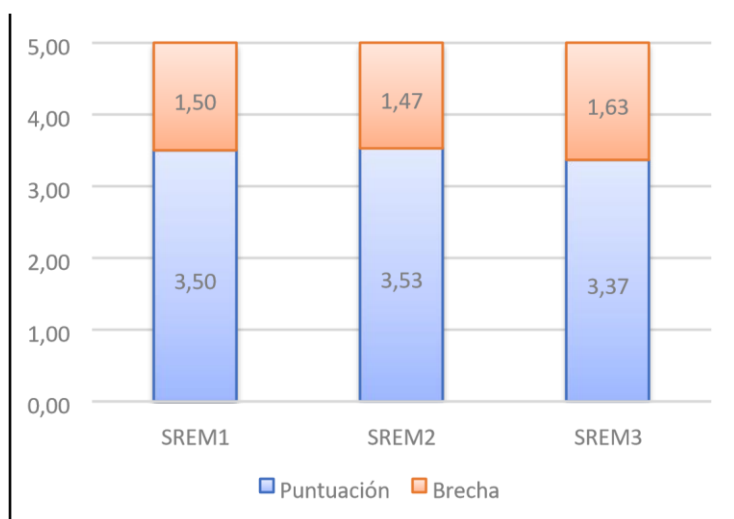
La pregunta que presenta mayor brecha es: “La supervisión que ejercen sobre mí no supone un problema para mí.” Ello implica que en el aspecto de supervisión o verificación del trabajo de colaborador si supone un problema, quizás porque el trabajador no desea sentirse supervisado.

La pregunta con menos brecha fue: “La proximidad y periodicidad con que soy supervisado es el adecuado.” Aunque el colaborador manifiesta sentirse no tan de acuerdo con el proceso de supervisión, cuando se le realiza finalmente no supone un problema mayor la forma como finalmente se hace.



### Satisfacción con la remuneración.

La pregunta que presenta mayor brecha es: “La forma en que se negocia acerca de aspectos laborales me genera satisfacción” Ello significa que el sueldo o la remuneración sigue siendo un tema sensible y de no conformidad con el colaborador quien argumenta no sentir satisfacción cuando se trata estos temas. La pregunta con menos brecha fue: “Mis condiciones laborales me generan satisfacción.” A pesar de que el colaborador manifiesta no sentirse cómodo con las negociaciones que tienen que ver con sueldo, a nivel practico en el día a día se siente tranquilo en todo caso con su sueldo.



### 4.3. Estadísticos descriptivos del Clima organizacional y Satisfacción laboral

Tabla 9 Estadísticos descriptivos de Clima organizacional y Satisfacción laboral

| <u>Variables</u>     | <u>N</u> | <u>Mínimo</u> | <u>Máximo</u> | <u>Media</u> | <u>Desv. Desviación</u> |
|----------------------|----------|---------------|---------------|--------------|-------------------------|
| Clima Organizacional | 30       | 2,00          | 4,80          | 3,3442       | ,62903                  |
| Satisfacción laboral | 30       | 1,80          | 4,78          | 3,4132       | ,61257                  |
| N válido (por lista) | 30       |               |               |              |                         |

Se halló que tanto el Clima organizacional, cuyo valor medio fue 3.34 y la satisfacción laboral con un valor medio de 3.41 mostraron puntuaciones que las ubicaban en el nivel regular para el clima organizacional y en su nivel medio en relación a la satisfacción del trabajo. Estos resultados se examinaron en sus dimensiones para determinar las razones que determinan el hallazgo de esos niveles que distan de los que se esperaría en ambas variables.

### 4.4. Análisis del nivel de relación el Clima organizacional y Satisfacción laboral

Podemos observar en el siguiente cuadro los resultados de la evaluación de los datos recabados en la muestra de investigación.

Tabla 10 Correlación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral

| <i>Correlaciones</i> |                      |  | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|----------------------|----------------------|--|----------------------|----------------------|
| Rho de Spearman      | Clima organizacional | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | 1,000<br>.           | ,473**<br>,008       |
|                      |                      | <u>N</u>                                     | 30                   | 30                   |
|                      | Satisfacción laboral | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) | ,473**<br>,008       | 1,000<br>.           |
|                      |                      | <u>N</u>                                     | <u>30</u>            | <u>30</u>            |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En el análisis de la tabla presentada previamente, se encontró que la primera variable mostró una correlación moderada y directa, esto refiere que a una adecuada apreciación del clima de la organización está relacionado con un grado más alto de satisfacción laboral.

#### 4.5. Análisis del nivel de relación entre las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral

Tabla 11 Correlaciones entre las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral

*Correlaciones*

|                 |           | SATISFACCIÓN GENERAL | SATISFACCIÓN CON AMBIENTE | FORMA EN QUE REALIZA EL TRABAJO | OPORTUNIDAD DE DESARROLLO | RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR | REMUNERACIÓN |
|-----------------|-----------|----------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | AUTONOMÍA | ,692*                | ,329                      | ,162                            | ,337                      | ,194                            | ,347         |
|                 |           | ,000                 | ,076                      | ,393                            | ,069                      | ,305                            | ,060         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| COHESION        |           | ,741*                | ,514*                     | ,063                            | ,252                      | ,266                            | ,334         |
|                 |           | ,000                 | ,004                      | ,741                            | ,179                      | ,155                            | ,072         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| CONFIANZA       |           | ,669*                | ,328                      | ,114                            | ,182                      | ,206                            | ,211         |
|                 |           | ,000                 | ,077                      | ,548                            | ,335                      | ,275                            | ,263         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| PRESION         |           | ,421*                | ,072                      | ,331                            | ,091                      | -,033                           | -,107        |
|                 |           | ,021                 | ,706                      | ,074                            | ,633                      | ,863                            | ,574         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| APOYO           |           | ,566*                | ,309                      | ,350                            | ,431*                     | ,254                            | ,476*        |
|                 |           | ,001                 | ,097                      | ,058                            | ,017                      | ,176                            | ,008         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| RECONOCIMIENTO  |           | ,480*                | ,516*                     | ,148                            | ,342                      | ,390*                           | ,571*        |
|                 |           | ,007                 | ,004                      | ,436                            | ,064                      | ,033                            | ,001         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| EQUIDAD         |           | ,439*                | ,302                      | ,275                            | ,071                      | ,195                            | ,229         |
|                 |           | ,015                 | ,105                      | ,142                            | ,708                      | ,301                            | ,223         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |
| INNOVACION      |           | ,312                 | ,083                      | ,421*                           | ,155                      | -,100                           | -,022        |
|                 |           | ,094                 | ,664                      | ,020                            | ,412                      | ,600                            | ,906         |
|                 |           | 30                   | 30                        | 30                              | 30                        | 30                              | 30           |

Al analizar la correlación entre las dimensiones de las variables consideradas, se pudo determinar que salvo la innovación, donde la empresa no cuenta con equipos modernos, todas las dimensiones restantes del clima organizacional están asociadas a mayores índices de satisfacción general, de manera especial y con un grado mayor de fuerza en la relación para las dimensiones cohesión, autonomía y confianza, lo que indica que ante mayores niveles de trabajo en equipo, y soporte entre los integrantes de la empresa se tendría mayor satisfacción laboral. Asimismo, el hecho de poder establecer de manera personal aspectos relacionados con la organización de su trabajo y la confianza que perciban en su jefe, también están relacionados a mayor grado de satisfacción. Del mismo modo, la satisfacción con su centro laboral está relacionado a la cohesión que perciban en el grupo y al reconocimiento que reciban.

Respecto a la satisfacción de la manera en que efectúa sus actividades laborales, está relacionada únicamente con las posibilidades de innovación que siente que pueda hacer en su lugar de labor, esto es, mientras más posibilidades tiene de tomar sus propias decisiones en la organización de su trabajo, habrá mayor satisfacción con el espacio físico en el que trabaja. Asimismo, las oportunidades de desarrollo que se ven relacionadas al apoyo que se busca de la empresa y las jefaturas, esto es, que la percepción del trabajador es que mientras más apoyo reciban también se encontraría más satisfecho con las oportunidades de crecer profesionalmente. Las percepciones que tienen los colaboradores de su relación con su jefe están asociadas al reconocimiento que ellos reciban de parte de él, esto es, mientras más se valore y reconozca su trabajo en la empresa mejor valorará el colaborador esa relación. Finalmente, se pudo notar, que mayores índices de satisfacción respecto a su retribución económica estaban relacionados al apoyo y reconocimiento que reciben por parte de la empresa.

## V. Discusión

En el objetivo Determinar el nivel de clima organizacional se halló que el Clima organizacional, obtuvo un valor medio (3.34), pues se ha evidenciado un descontento por parte de los colaboradores sobre el apoyo y solidaridad entre colegas, la poca comunicación en la empresa. Además, la percepción en la mente de los empleados hacia la gestión de su unidad de trabajo es poco favorable. Sin embargo, en el estudio de Alajmi (2016) a pesar de tener un grado relativamente medio de clima laboral, los colaboradores consideraban que el entorno de la organización es bueno y adecuado pues, en dicha empresa están buscando proporcionar un clima organizacional apropiado para ayudar a las personas a realizar su trabajo de manera eficiente y cumplir con los propósitos de la empresa.

Se encontró que todas las dimensiones del clima organizacional fueron calificadas como regular, esto es, los colaboradores consideran que los aspectos referidos al reconocimiento requieren ser mejorados, buscando valorar el esfuerzo de cada uno y sobre todo reconociéndolo. Por otro lado, la cohesión del grupo no se percibe como adecuada, porque no suelen estar unidos o compartir dentro del entorno laboral, siendo necesario fomentar la armonía y cooperación en la empresa. Asimismo, los colaboradores esperan un trato equitativo y justo. Sin embargo, Ifeanyi (2018) hace hincapié garantizar que todos los trabajadores reciban la orientación y el apoyo administrativo necesarios. En el espíritu de igualdad y equidad, se debe propiciar un óptimo entorno laboral para evitar tener sentimientos de inequidad, retiro y baja moral.

Es importante mencionar que las empresas alcanzan sus objetivos a través del uso efectivo de los recursos y uno de los tantos recursos son los colaboradores, considerados como los recursos más importantes de cualquier empresa. Sin embargo, como se mencionó anteriormente la empresa Sercorisac aún le falta esforzarse para proporcionar un clima organizacional y optimizar de esa manera el desempeño de los recursos humanos de la organización.

De acuerdo con el objetivo Determinar el nivel de satisfacción laboral se encontró que la satisfacción laboral con un valor medio de 3.41, siendo necesario mejorar algunos aspectos como las relaciones entre supervisor y colaborador, ofrecer mejores recompensas,

oportunidades de crecimiento y manera de realizar los trabajos. Asimismo, en el estudio de Nie y Souza- Poza (2017) se evidenció que solo el 46% de los trabajadores estaban satisfechos, pues las expectativas de los trabajadores difieren significativamente de lo que realmente proporcionan sus trabajos. Además, el trabajo no suele ser interesante como el colaborador espera, impidiendo que se den cuenta de su potencial. Sin embargo, Alajmi (2016) en su trabajo encontró niveles altos de satisfacción pues, es una realidad diferente porque en países desarrollados suelen prestar más atención a la satisfacción del colaborador, ofreciendo más oportunidades de desarrollo laboral, mejores recompensas, óptimo liderazgo entre otros factores que fomentan a un alto grado de satisfacción en el trabajo.

Capriotti (2014) resalta que las empresas deben prestar atención a la satisfacción de los colaboradores porque un trabajador con un grado de satisfacción bajo; un empleado con un grado de satisfacción laboral bajo, esto quiere decir, una persona insatisfecha con las actividades que realiza tenderá a desarrollar sentimientos negativos hacia su trabajo, mientras que en el otro escenario podemos ver que se generan emociones positivas hacia sus labores mostrando un mayor compromiso con la entidad.

Ante la evaluación de la Satisfacción laboral en sus dimensiones, se tomó en cuenta que las remuneraciones estaban calificadas por los colaboradores en un nivel medio, así como su satisfacción con el lugar físico en el que desenvuelve su labor en Sercorisac. También considera que en el puesto que ocupa las oportunidades de desarrollo que tiene son calificadas en su nivel medio, percibiendo ello también en la relación con su supervisor. Mientras que en el estudio de Sila y Sirok (2018) los empleados estaban satisfechos con su supervisión, sus compañeros de trabajo y la naturaleza del trabajo y expresaron indiferencia con respecto al pago, recompensas, beneficios, condiciones de trabajo y comunicación. La insatisfacción solo se identificó en el campo de las oportunidades de promoción.

Es fundamental que Sercorisac evalúe la manera de incrementar los niveles de satisfacción de su personal pues, la insatisfacción de los empleados tiene un gran impacto en las organizaciones como rotación, absentismo, agotamiento, niveles bajo de compromiso, etc. La presencia de trato injusto entre los trabajadores, la ausencia de planes de capacitación, y reconocimiento e incentivos, la falta de supervisión, el desinterés en los

beneficios de salud de los empleados, entre otros factores importantes para el colaborador, disminuye su satisfacción en el entorno laboral.

Por otro lado, en cuanto al primer objetivo Determinar si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac, se encontró que el Clima organizacional mostró una correlación moderada y directa ( $> 0.05$ ), cuyos resultados son similares al de Alajmi (2016), esto refiere que a una mejor percepción del entorno de la empresa está relacionado con un grado alto de satisfacción laboral. Es decir, en cuanto el clima organizacional de Sercorisac exhiba características tales como tener un alto grado de autonomía, brindar oportunidades para los empleados, impulsar las relaciones personales en los trabajadores de la entidad, mostrar interés y preocupación por su personal, reconocer los logros de los trabajadores da como resultados colaboradores más satisfechos (Peek, 2003).

Por otro lado, se encontró que todas las dimensiones restantes del clima organizacional excepto innovación están asociadas a mayores índices de satisfacción general. Esto se debe a que la empresa no cuenta con equipos modernos, por lo tanto, no sea una dimensión que afecte su satisfacción. Sin embargo, Olsson et al. (2019) encontró en su estudio que los minoristas obtienen un puntaje positivo en ser innovadores con respecto a ciertas dimensiones de la encuesta de clima organizacional. Además, los encuestados dentro de las organizaciones también expresan la necesidad de un mejor apoyo a la innovación, ya sea a través de estructuras y procesos establecidos o una mejora en las condiciones actuales del clima organizacional.

Un dato muy esencial por mencionar es la existencia de organizaciones minoristas que aún luchan por incorporar la innovación a nivel estratégico y superar los desarrollos incrementales en sus operaciones (Olsson et al., 2019). Sercorisac debe estar encaminada hacia la originalidad y la dinámica, apoyar la autonomía de su personal y facilitar con recursos y equipos modernos para desarrollar la innovación y, por ende, aumenten sus grados de satisfacción en su centro de trabajo.

En el estudio de Ifeanyi (2018) encontró un vínculo importante entre las dimensiones del clima organizacional (estilo de liderazgo y libertad) y los componentes de satisfacción (satisfacción con el apoyo administrativo y satisfacción con las condiciones de trabajo). Esto implica que la insatisfacción entre el personal no solo afectará la calidad de su trabajo,

sino también el clima organizacional. Por otro lado, Russell (2017) encontró una relación significativa entre la autonomía y la satisfacción laboral de la remuneración, así como entre los criterios de autonomía y la satisfacción laboral de la remuneración. Además, la motivación para las tareas administrativas y la autonomía del método también tuvieron una correlación positiva significativa.

Entonces, al comprobarse el vínculo entre nuestras dos variables principales en Sercorisac, es necesario que como empresa consideren y trabajen aquellas dimensiones del clima organizacional asociadas con nuestra segunda variable. Los resultados enfatizaron la importancia del papel esencial de los líderes o supervisor para influir en la apreciación del clima organizacional y su repercusión en tendencias como la satisfacción laboral. Pues el clima organizacional es un factor fundamental que aporta al bienestar del personal, lo que más adelante aumentará su lealtad y pertenencia.

## **VI. Conclusiones**

El clima organizacional se relaciona de manera moderada y directa con la satisfacción laboral, esto refiere que a una adecuada apreciación del clima de la organización está relacionado con un grado más alto de satisfacción laboral.

El nivel del clima organizacional es medio pues los colaboradores perciben que la gestión de su unidad de trabajo es poco favorable, además, existe poca comunicación y cohesión en la empresa.

Las dimensiones del clima organizacional con menor puntaje fueron reconocimiento seguido de apoyo, porque los trabajadores consideran que la empresa no brinda reconocimientos por su buen rendimiento, además no perciben apoyo por parte de los jefes y compañeros para desarrollarse profesionalmente.

La satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio porque los colaboradores perciben pocas oportunidades de crecimiento, autonomía en la manera de realizar los trabajos y bajos salarios en la empresa.

Las dimensiones de la satisfacción laboral con menor puntaje fueron ambiente físico seguido de oportunidades de desarrollo pues, el personal considera que las condiciones físicas en las que desarrolla su trabajo no son ideales, además perciben que no todos reciben oportunidades de desarrollo y promoción para perfeccionarse en el trabajo.

La dimensión innovación no mostró relación con la satisfacción general. Esto significa que dicha dimensión no afecta a la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

Las dimensiones equidad, reconocimiento, apoyo, presión, confianza, cohesión y autonomía están asociadas a mayores índices de satisfacción general. Es decir, los colaboradores mostrarán niveles altos de satisfacción a medida que perciban en la empresa autonomía para realizar sus tareas, reconocimiento por su buen trabajo, trabajo en equipo, cohesión, etc.

## **VII. Recomendaciones**

Establecer fechas para llevar a cabo reuniones de tal manera que todos los colaboradores y superiores o gerentes evalúen los avances, cumplimiento de metas, dudas, quejas. Dichas reuniones servirán para generar estrategias o propuestas innovadoras, dando la oportunidad a todo el personal de dar aporte para la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral siendo beneficioso para SERCORISAC y a todos los miembros de la empresa.

Crear y fomentar programas de “escucha activa” y comunicación y realizar actividades o talleres donde los superiores y el resto de los colaboradores interactúen con sus equipos de manera dinámica, amplia, con sentido mejorando el clima organizacional en la empresa.

Ofrecer espacios de integración, retroalimentación y reconocimiento al cumplimiento de objetivos. Además, ofrecer un espacio de relajación y favorecedor para la solución de conflictos y la consecución de clima organizacional sin tensiones.

Crear y ofrecer programas de aprendizaje desarrollo, incentivos y proporcionar los recursos adecuados que respalden las necesidades de crecimiento y desarrollo del colaborador. Esto ayudará a propiciar un ambiente de trabajo que reconozca los esfuerzos de los miembros de la organización y cumplir positivamente con los objetivos corporativos de la empresa.

Llevar un control y seguimiento de aquellas sugerencias del personal, por ejemplo, cómo se podrían mejorar las instalaciones de la oficina y la empresa. Se puede empezar con la decoración pues los colores adecuados y espacios compartidos generan unión de relación

Dar lugar a la aportación de ideas innovadoras por parte de los trabajadores, asignar funciones y estimular la competitividad entre los colaboradores para que asuman nuevos retos y generen resultados a corto y mediano plazo. Por ejemplo, pueden participar y apoyar a sus superiores en un plan de innovación que favorezca a la empresa y los colaboradores.

Brindar capacitaciones, cursos o seminarios a los colaboradores para contribuir a su experiencia y a la capacidad que requiere el puesto para realizar adecuadamente las funciones con los demás colaboradores y fomentar programas de reconocimiento interno, de esta manera el colaborador sentirá que forma parte de la empresa.

### VIII. Referencias Bibliográficas

- Alajmi, S. (2016). Organizational climate and its relationship to job satisfaction in kuwaiti industrial companies. *Asian Journal of Management Science and Economics*, 3 (2), 38- 47.
- Bernal T, César Augusto. Metodología de la Investigación para Administración y Economía. Prentice-Hall. Bogotá, Colombia, 2000. Pág. 71 - 171.
- Blais, M., & Beiere, N. (1992). On the mediational role of feelings of self-determination in the workplace: Further evidence and generalization. Unpublished manuscript, University of Quebec at Montreal, Montreal, Canada.
- Boateng, Kanyandewe y Sassah (2014). Organizational Climate a Tool for Achieving Employees Job Satisfaction in Ghanaian Manufacturing Firms. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 4 (9), 166-177.
- Bravo, J. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima (*tesis de pregrado*). Pontifica Universidad Católica del Perú. Lima
- Brief, A.P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. California: Sage
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. & Weick, K. (1970), *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*, McGraw Hill, New York, NY.
- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos (*tesis de pregrado*). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- Chiang, et al. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 2 (23), 66-85.
- Dardeer, M. Tag- Eldee, A. & Salem, I. (2017). he Influence of Physical Work Environment on Hotel Back-of-the-House Employees' Satisfaction and Productivity: A Case Study on Hilton Hotel. *ResearchGate*, 1-22

- Deci, E. & Ryan, R. (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. New York: Plenum, Print.
- Deshpande, S. (1996), “The impact of ethical climate types on facets of job satisfaction: an empirical investigation”, *Journal of Business Ethics*, 15 (6), 655-660.
- Diario Gestión (2015). El clima laboral y su impacto en las organizaciones. Obtenido de : <https://gestion.pe/economia/management-empleo/importante-gestionar-optimoclima-laboral-empresas-221046>
- Drosos, D., Tsotsolas, N., Zagga, A., Chalikias, M. & Skordoulis, M. (2015). Multicriteria satisfaction analysis application in the health care sector. In: *Proceedings of the 7th International Conference on ICT in Agriculture, Food and Environment*, 737- 754.
- Ehsan, M.; Qaiser, R. & Munir, Y (2012). The Impact of Pay and Promotion on Job Satisfaction: Evidence from Higher Education Institutes of Pakistan. *American Journal of Economics*, 6-9
- El Comercio ( 20 de agosto de 2018) . Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86peruanosrenunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
- Hafer, J. & Gresham, G.G., (2008). Organizational Climate Antecedents to the Market Orientation of Cross-Functional New Product Development Teams. *Journal of Behavioral and Applied Management*. 9 (2), 184-205.
- Ifeanyi, O. (2018). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 5 (2), 36-48
- Info Capital Humano (2020). El impacto del clima laboral sobre la empresa. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/informes/el-impacto-del-climalaboral-sobre-la-empresa/>
- Koestner, R., Bernieri, F., & Zuckerman, M. (1992). Self-regulation and consistency between attitudes, traits, and behaviors. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18, 52-59.

- Koys, D. & Decottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44, 3, 265-385.
- Montes, F., Moreno, A. & Fernández, L. (2004). Assessing the organizational climate and contractual relationship for perceptions of support for innovation, *International Journal of Manpower*, 25(2):167-180
- Moran, E. & Volkwein, J. (1992). The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations*, 45(1), 19– 47.
- Nie, P, & Souza- Poza, A. (2017). *What Chinese Workers Value: An Analysis of Job Satisfaction, Job Expectations, and Labor Turnover in China*. University of Hohenheim. Stuttgart.
- Ngoc, N. (2016). The factors affecting employee's satisfaction and loyalty: an evidence from people's committee of binh tan district, ho chi minh city, Vietnam ( *graduate tesis*) University of Tampere, Vietman
- Parasuraman, A. (1987), "Customer-oriented corporate cultures are crucial to services marketing success", *Journal of Services Marketing*,1, 39-46.
- Peek, R.C. (2003). *The relationship between organizational climate and job satisfaction as reported by institutional research staff at Florida community colleges*. Unpublished PhD dissertation, University of Florida
- Olsson, A. (2019) Organizational climate for innovation and creativity – a study in Swedish retail organizations. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 29:3, 243-261,
- Raziq, A. & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance* , 23, 717-725
- Russell, M. (2017). *The Relationships among Autonomy, Job Satisfaction and Motivation*. University of North Georgia. Georgia.
- RPP Noticias (30 de abril de 2018). Día del Trabajo: ¿Los peruanos son felices en sus empleos?. Recuperado de: <https://rpp.pe/economia/economia/dia-del-trabajolosperuanos-son-felices-en-sus-empleos-noticia-1119772>

- Pelletier, L. G., Seguin-Levesque, C., & Legault, L. (2002). Pressure from above and pressure from below as determinants of teachers' motivation and teaching behaviors. *Journal of Educational Psychology*, 94(1) 186-196.
- Ryan, R. & Deci, R. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist* 55(1) 68-78.
- Roth, G., Assor, A.; Kanat-Maymon, Y. & Kaplan, H. (2007). Autonomous motivation for teaching: How self-determined teaching may lead to self-determined learning. *Journal of Educational Psychology* 99(4)761-74
- Saldaña, A. & Mendoza, C. (2020). The Relationship Between the Dimensions of the Organizational Climate in SMEs of the Region Laja-Bajío, Mexico. Universidad de Celaya, Mexico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGraw- Hill.
- Shadur, M., Kienzle, R. & Rodwell, J. (1999), "The relationship between organizational climate and employee perceptions of involvement", *Group and Organization Management*, 24 (4), 479-503.
- Sila, E. & Sirok, K. (2018). The Importance of Employee Satisfaction: A Case Study of a Transportation and Logistics Service Company. *Management*, 13 (2): 111–136
- Sing, N. (2016). Training and development and job satisfaction in education sector. International. *Journal of business quantitative economics and applied management research*, 2 (8), 89-97
- Shazad, M.; Muhammad, H.; Rafi, N. & Nawaz, M (2011). Exploring the relationship between salary satisfaction and job satisfaction: a comparison of public and private sector organizations. *The journal of commerce*, 3 (4), 1-14.
- Shazad et al. (2013) Impact of employee's job satisfaction on organizational performance.2013). *European Journal of Business and Management*, 5 (5), 166171

- Steinke, C., Dastmalchian, A. & Baniasadi, Y. (2015), "Exploring aspects of workplace climates in Canada: implications for the human resources of health-care", *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53 (4), 415-431.
- Stone, P.; Harrison, M.; & Feldman, P. (2004). Organizational Climate of Staff Working Conditions and Safety-An Integrative Model. *Advances in Patient Safety* 2. 122- 131
- Weiss, H. (2002). Deconstructing Job Satisfaction: Separating Evaluation, Beliefs and Affective Experiences. *Human Resource Management Review*, 12(2), 173–194.
- Williams, D., & Deci, E. (1996). Internalization of biopsychosocial values by medical students: A test of self-determination theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 767-779.

## IX. Anexos

### Anexo 1. Cuestionario aplicado



#### Cuestionario 1

**Objetivo:** Conocer los atributos sobre la percepción del **clima organizacional** en la empresa.

**Instrucciones:** Se pide a los encuestados que califiquen las siguientes afirmaciones según la escala de 1 a 5. 1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= Algunas Veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre

| <b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>   |          |          |          |          |          |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>AUTONOMÍA</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
| Tomo la mayor parte de las decisiones para que influya la forma en que desempeño mi trabajo                                     | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Yo propongo mis propias actividades de trabajo  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Determino los estándares de ejecución de mi trabajo   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Organizo mi trabajo como mejor me parece.   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>COHESIÓN</b>   |          |          |          |          |          |
| Las personas que trabajan en esta empresa se ayudan los unos a los otros  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Las personas que trabajan en esta empresa se llevan bien entre sí   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Las personas que trabajan en esta empresa tienen un interés personal el uno por el otro.  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en esta empresa.   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>CONFIANZA</b>  |          |          |          |          |          |
| Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Mi jefe es una persona con principios definidos   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| No es probable que mi jefe me dé un mal consejo   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| <b>PRESIÓN</b>  |          |          |          |          |          |
| Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizar mis obligaciones  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Mi institución es un lugar relajado para trabajar   | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| En casa, a veces tengo temor oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |
| Me siento como si nunca tuviese un día libre  | 1        | 2        | 3        | 4        | 5        |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Muchos de los trabajadores de esta empresa, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>APOYO</b>   |   |   |   |   |   |
| Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe me respalda 100% en mis horas de trabajo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>RECONOCIMIENTO</b>  |   |   |   |   |   |
| Puedo contar con una felicitación de mi jefe cuando realizo bien mi trabajo.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>EQUIDAD</b>   |   |   |   |   |   |
| Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe no tiene favoritos   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>INNOVACIÓN</b>  |   |   |   |   |   |
| Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe me anima a mejorar mis técnicas de hacer mi trabajo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar los problemas                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Mi jefe “valora” mis nuevas formas de hacer las cosas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

## Cuestionario 2

**Objetivo:** Conocer los atributos sobre la apreciación de la **satisfacción laboral** en la empresa.

Instrucciones: Por favor marcar solo una opción

|                  |                       |                   |             |                 |                       |                |
|------------------|-----------------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------------------|----------------|
| 1                | 2                     | 3                 | 4           | 5               | 6                     | 7              |
| Muy insatisfecho | Bastante insatisfecho | Algo insatisfecho | Indiferente | Algo satisfecho | Bastante insatisfecho | Muy satisfecho |

| <b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO GENERAL</b>  |   |   |   |   |   |   |   |
| Hay buena relación entre los integrantes de las diversas áreas de la empresa.                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| En mi área circula la información con el espíritu de colaboración y ayuda.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El área donde trabajo estimula para mejorar mi trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Me siento satisfecho con mi participación en las decisiones de mi área.                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Mis colegas de grupo de trabajo tienen buen trato.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Se me presta atención a mis sugerencias   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Reconocen mi buen trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Tengo autonomía para planificar mi propio trabajo.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE FÍSICO DEL TRABAJO</b>  |   |   |   |   |   |   |   |
| La iluminación de su lugar de trabajo es buena.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La ventilación de su lugar de trabajo es el apropiado.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El entorno físico y el espacio de que dispongo en mi trabajo es agradable.                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Las condiciones físicas en las que desarrollo mi trabajo son las ideales para mi desempeño laboral. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La temperatura de mi local de trabajo son las apropiadas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La limpieza, higiene y salubridad de mi lugar de trabajo son óptimas.                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La disponibilidad de recursos tecnológicos en su lugar de trabajo son las adecuadas.                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>SATISFACCIÓN CON LA FORMA EN QUE REALIZA SU TRABAJO</b>  |   |   |   |   |   |   |   |
| Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de hacer las cosas que me gustan son las que yo espero.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo son las esperadas por mi persona.         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Las oportunidades que me ofrece mi trabajo de realizar las cosas en las que destaco son las que espero. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Estoy satisfecho con los objetivos, metas y/o tasas de producción que debo alcanzar.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Me llevo bien con mis autoridades   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El apoyo que recibo de mis superiores es el conveniente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>SATISFACCION CON LAS OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
| Existen buenas oportunidades de hacer carrera funcionaria en esta empresa.                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Existen oportunidades de continuar mi perfeccionamiento en la empresa.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Existe «igualdad» en el trato que recibo de mi empresa.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| El grado en que la empresa cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales es alto.           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Mi grado de satisfacción general con esta empresa es alta.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Existen muchas oportunidades de promoción en esta empresa.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>SATISFACCION CON LA RELACIÓN SUBORDINADO-SUPERVISOR</b>  |   |   |   |   |   |   |   |
| La proximidad y frecuencia con que soy supervisado es el adecuado.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La supervisión que ejercen sobre mí no supone un problema para mí.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La forma en que mis superiores me juzgan no me genera incomodidad.                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La forma en que soy dirigido o guiado me ayuda en el trabajo.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <b>SATISFACCION CON LA REMUNERACION</b>   |   |   |   |   |   |   |   |
| El salario que recibo es lo ideal para mi canasta familiar.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Mis condiciones laborales me generan satisfacción.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| La forma en que se da la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me genera satisfacción      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

## Anexo 02: Carta de aceptación

### **SERCORISAC** SERVICIOS Y COMERCIALIZACION RIVERA S.A.C.

Av. Salaverry 585 - Urb. Los Parques - Chiclayo. Telefax: (074) 27-5464  
E-mail: chiclayo@sercorisac.com

#### CARTA DE ACEPTACION

Sres.:

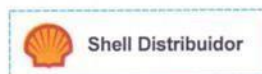
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Por medio de la presenta, yo Guillermo Elesván Muro Bello, identificado con DNI N° 16678598, en calidad de Representante Legal de la empresa SERVICIOS Y COMERCIALIZACIÓN RIVERA SAC, autorizo a la Srta. Vásquez López Carmen Fiorela, a elaborar su Tesis "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Sercorisac de la ciudad de Chiclayo" así como a tener acceso a la información que requiera y crea necesaria para la elaboración de la misma.

Atte.

 **SERCORISAC**  
Servicios y Comercialización Rivera SAC  
*Lic. Guillermo E. Muro Bello*  
GERENTE GENERAL

PIURA : Zona Ind. II Etapa Mz. 270 - Lote D1 - 2ª Etapa / Telf.: 073 - 352211  
TRUJILLO : Av. América Norte 1230 - Urb. Memorística de Mampuesto / Telf.: 044 - 244016  
CHIMBOTE : Av. José Pardo 1729 / Telf.: 043 - 347071  
HUARAZ : Cal. Profr. Luzuriaga 1502 / Telf.: 043 - 429716  
CAJAMARCA : Av. San Martín de Porres 2248 - Urb. San Isidro / Telf.: 076 - 364388



**Análisis factorial de Clima organizacional**  
Estadísticos descriptivos clima organizacional

|       | <b>Media</b> | <b>Desviación<br/>estándar</b> | <b>N de<br/>análisis</b> |
|-------|--------------|--------------------------------|--------------------------|
| AUT1  | 3,6          | 1,248                          | 30                       |
| AUT2  | 3,2          | 1,157                          | 30                       |
| AUT3  | 3,63         | 1,098                          |                          |
|       | 3,1          |                                | 30                       |
| AUT4  | 3,3          | 1,423                          | 30                       |
| AUT5  | 2,97         | 1,264                          | 30                       |
| COHE1 | 3,13         | 1,273                          | 30                       |
| COHE2 | 3,33         | 1,106                          | 30                       |
| COHE3 | 3,5          | 1,241                          | 30                       |
| COHE4 |              | 1,075                          |                          |
|       |              |                                | 30                       |
| COHE5 | 3,37         | 1,273                          | 30                       |
| CONF1 | 3,67         | 1,061                          | 30                       |
| CONF2 | 3,73         | 1,015                          | 30                       |
| CONF3 | 3,43         | 1,135                          | 30                       |
| CONF4 | 3,7          | 1,208                          | 30                       |
| CONF5 | 3,53         | 1,042                          | 30                       |
| PRE1  | 3,53         | 1,306                          | 30                       |
| PRE2  | 3,5          | 1,009                          |                          |
|       | 3,7          |                                | 30                       |
| PRE3  | 3,43         | 1,088                          | 30                       |
| PRE4  | 3,63         | 1,073                          | 30                       |
| PRE5  | 3,03         | 1,245                          | 30                       |
| APO1  | 3,1          | 1,159                          | 30                       |
| APO2  | 3,33         | 1,094                          | 30                       |
| APO3  | 3,3          | 1,213                          | 30                       |
| APO4  | 3,5          | 1,393                          | 30                       |
| APO5  | 3,13         | 1,137                          | 30                       |
| REC1  | 3,13         | 1,106                          |                          |
|       | 3            |                                | 30                       |
| REC2  | 3            | 0,973                          | 30                       |
| REC3  |              | 1,313                          | 30                       |
| REC4  |              | 1,313                          |                          |
|       |              |                                | 30                       |
| REC5  | 3,4          | 1,354                          | 30                       |
| EQUI1 | 3,1          | 1,322                          | 30                       |
| EQUI2 | 3,37         | 1,129                          | 30                       |
| EQUI3 | 3            | 1,203                          | 30                       |
| EQUI4 | 3,5          | 1,075                          | 30                       |
| EQUI5 | 3,3          | 1,236                          | 30                       |
| INNO1 | 3,53         | 1,106                          | 30                       |
| INNO2 | 3,27         | 1,172                          | 30                       |
| INNO3 | 3,23         | 1,223                          | 30                       |
| INNO4 | 3,13         | 1,358                          | 30                       |
| INNO5 | 3,4          | 1,102                          | 30                       |

### Análisis factorial de Satisfacción laboral

#### Estadísticos descriptivos Satisfacción Laboral

|       | Media | Desviación estándar | N de análisis |
|-------|-------|---------------------|---------------|
| STG1  | 3,67  | 1,028               | 30            |
| STG2  | 3,63  | 1,066               | 30            |
| STG3  | 3,83  | 1,02                | 30            |
| STG4  | 3,2   | 1,27                | 30            |
| STG5  | 3,53  | 1,196               | 30            |
| STG6  | 3,7   | 1,119               | 30            |
| STG7  | 3,73  | 1,258               | 30            |
| STG8  | 3,7   | 1,149               | 30            |
| SAFT1 | 3,57  | 1,194               | 30            |
| SAFT2 | 3,2   | 1,186               | 30            |
| SAFT3 | 2,93  | 1,337               | 30            |
| SAFT4 | 3,3   | 1,236               | 30            |
| SAFT5 | 3,3   | 1,368               | 30            |
| SAFT6 | 3,1   | 1,094               | 30            |
| SAFT7 | 3,17  | 1,206               | 30            |
| SFRT1 | 3,03  | 1,217               | 30            |
| SFRT2 | 3,47  | 1,137               | 30            |
| SFRT3 | 3,33  | 1,269               | 30            |
| SFRT4 | 3,4   | 1,192               | 30            |
| SFRT5 | 3,5   | 1,196               | 30            |
| SFRT6 | 3,6   | 0,968               | 30            |
| SOD1  | 3,37  | 1,033               | 30            |
| SOD2  | 3,7   | 1,119               | 30            |
| SOD3  | 3,33  | 1,348               | 30            |
| SOD4  | 3,07  | 1,413               | 30            |
| SOD5  | 3,3   | 1,264               | 30            |
| SOD6  | 3,43  | 1,331               | 30            |
| SSS1  | 3,5   | 1,042               | 30            |
| SSS2  | 3,33  | 1,295               | 30            |
| SSS3  | 3,47  | 1,137               | 30            |
| SSS4  | 3,33  | 1,155               | 30            |
| SREM1 | 3,5   | 1,196               | 30            |
| SREM2 | 3,53  | 1,196               | 30            |
| SREM3 | 3,37  | 1,159               | 30            |