

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



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
ELÉCTRICOS CHICLAYO, 2019**

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

AUTOR

MARIA PILAR CASTAÑEDA AMASIFUEN

ASESOR

JESSICA SOLANO CAVERO

<https://orcid.org/0000-0003-3132-5310>

Chiclayo, 2020

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES
ADMINISTRATIVOS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS
ELÉCTRICOS CHICLAYO, 2019**

PRESENTADA POR:

MARIA PILAR CASTAÑEDA AMASIFUEN

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:

Luis Angulo Bustíos
PRESIDENTE

Martín Mares Ruiz
SECRETARIO

Jessica Solano Cavero
ASESOR

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a mi madre; por su apoyo emocional, por sus palabras de aliento constantes, por su entera confianza depositada en cada uno de mis proyectos. A mi padre que a pesar de su ausencia siempre me brinda todo el soporte para completar cada una de mis metas. A mis hermanas por su ayuda incondicional y apoyo moral en esta etapa de mi vida.

Agradecimientos

Primeramente doy gracias a Dios por brindarme la vida y guiarme en este camino lleno de experiencias, alegrías y caídas, por ser mi bastón y fortaleza en mis momentos de declive y debilidad.

A mis padres y hermanas por sus palabras de aliento para dar por concluido este proyecto.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

A mi Asesor, el Mgtr. Jessica Solano Cavero por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir el proyecto.

A mis amigos, compañeros y a todas las personas que han compartido sus conocimientos y tiempo para que este proyecto se termine con éxito.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Chiclayo, 2019. La investigación realizada fue de tipo cuantitativa, aplicada y nivel explicativo; además no experimental y transversal.

Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios: Escala del Clima Organizacional de Koys & DeCottis (1991), adaptada y validada por Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2008), con 40 preguntas y la Escala de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M Peiró (1989), con 23 preguntas, ambos constructos utilizaron la escala de respuesta de 5 a 7 puntos de Likert, se contó con una muestra censal de 40 colaboradores administrativos. Para la fiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, alcanzándose un valor de 0.8 a más para ambos constructos demostrando una alta escala de valoración.

La información se procesó a través del programa estadístico SPSS versión 22, para el análisis de unidimensionalidad, factorial, correlacional y Regresión lineal simple múltiple; teniendo como resultado que el clima organizacional influye no tan significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Chiclayo; siendo solo dos dimensiones: autonomía y cohesión las que alcanzaron un valor más notorio.

Palabras clave: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Clasificaciones JEL: M12-M14

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the influence of the Organizational Climate on the Labor Satisfaction of the administrative collaborators of an electrical services company of the city of Chiclayo, 2019. The research carried out was of a quantitative, applied and explanatory level; also not experimental and transversal.

For data collection, two questionnaires were used: Koys & DeCottis Organizational Climate Scale (1991), adapted and validated by Chiang, Salazar, Martin and Núñez (2008), with 40 questions and the Labor Satisfaction Scale S20 / 23 by J.L. Meliá and J.M Peiró (1989), with 23 questions, both constructs used the response scale of 5 to 7 Likert points, with a census sample of 40 administrative collaborators. For the reliability of the instruments the Cronbach's Alpha was used, reaching a value of 0.8 to more for both constructs demonstrating a high scale of assessment.

The information is processed through the statistical program SPSS version 22, for the analysis of unidimensionality, factorial, correlation and multiple simple linear regression; having as result that the organizational climate influences not so significantly in the labor satisfaction of the administrative collaborators of the company of electrical services of the city of Chiclayo; being only two dimensions: autonomy and cohesion those that reached a more notorious value

Keywords: Organizational Climate and Work Satisfaction

JEL classifications: M12-M14

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción	10
II.	Marco teórico	13
2.1.	Antecedentes:.....	13
2.2.	Bases teórico científicas:	16
2.2.1.	Clima Organizacional.....	16
2.2.2.	Satisfacción Laboral	22
III.	Metodología	28
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	28
3.2.	Diseño de investigación.....	28
3.3.	Población, muestra y muestreo	28
3.4.	Criterios de selección.....	28
3.5.	Operacionalización de variables	29
3.6.	Técnicas e instrumentos.....	32
3.7.	Procedimientos	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos - procesamiento de datos inicial	36
3.9.	Matriz de consistencia	36
3.10.	Consideraciones éticas	40
IV.	Resultados y Discusión	41
V.	Discusión.....	66
VI.	Conclusiones	74
VII.	Recomendaciones.....	77
VIII.	Lista de referencias	80
IX.	Anexos.....	87

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Independiente – Clima Organizacional	30
Tabla 2: Operacionalización de la variable Dependiente – Satisfacción Laboral.....	31
Tabla 3: Rango de Niveles - C.O	32
Tabla 4: Resumen de eliminación de ítem(s) por Alfa de Cronbach	33
Tabla 5: Resumen Análisis Factorial	34
Tabla 6: Rango de Niveles - S.L	34
Tabla 7: Resumen del análisis factorial.....	35
Tabla 8: Matriz de Consistencia.....	37
Tabla 9: Resumen del Análisis Sociodemográficos	41
Tabla 10: Resumen Correlacional de las dimensiones de Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral	60
Tabla 11: Análisis del modelo de influencia del Clima organizacional en la Satisfacción Laboral	60
Tabla 12: Análisis del Modelo ANOVA.....	61
Tabla 13: Análisis de normalidad de los residuos del modelo de regresión	62
Tabla 14: Análisis del Modelo con las dimensiones del Clima organizacional.....	62
Tabla 15: Análisis del segundo modelo ANOVA - dimensiones del Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral	63
Tabla 16: Análisis de influencia de las dimensiones de Clima Organizacional con la variable dependiente.....	63
Tabla 17: Análisis de la influencia del Clima organizacional en la Satisfacción Laboral	64

Índice de figuras

Figura 1. Puntuación media según escala: Dimensión Autonomía.....	42
Figura 2. Puntuación media según escala: Dimensión Cohesión.....	43
Figura 3. Puntuación media según escala: Dimensión Confianza	44
Figura 4. Puntuación media según escala: Dimensión Presión.....	45
Figura 5. Puntuación media según escala: Dimensión Apoyo	46
Figura 6. Puntuación media según escala: Dimensión Reconocimiento.....	47
Figura 7. Puntuación media según escala: Dimensión Justicia.....	48
Figura 8. Puntuación media según escala: Dimensión Innovación.....	49
Figura 9. Dimensiones del clima organizacional	50
Figura 10. Niveles de Clima organizacional	51
Figura 11. Puntuación media según escala: Satisfacción con la Supervisión	52
Figura 12. Puntuación media según escala: Satisfacción con el Ambiente Físico.....	53
Figura 13. Puntuación media según escala: Satisfacción con las Prestaciones Recibidas	54
Figura 14. Puntuación media según escala: Satisfacción Intrínseco	55
Figura 15. Puntuación media según escala: Satisfacción con la participación	56
Figura 16. Dimensiones de Satisfacción Laboral	57
Figura 17. Nivel de satisfacción laboral.....	58

I. Introducción

El clima organizacional es de gran relevancia para las empresas; estas son cada vez más conscientes de la necesidad de evaluar las condiciones de su clima, ya que cuando las personas buscan trabajo, no solo quieren tener un salario atractivo con beneficios sociales, sino que buscan tener una buena conciliación personal-laboral en un ambiente de trabajo agradable (Garza, 2010). En cuanto a la satisfacción laboral; se dice que es la actitud que la persona tiene hacia su trabajo, hacia la labor que desempeña y la interacción con sus compañeros, en función al grado de concordancia entre sus expectativas y las condiciones laborales que le ofrecen; así tenemos a países de Europa, como Austria, donde el 81% de los trabajadores se sienten felices “satisfechos” en su empleo actual dando como resultado mayor compromiso y cumplimiento con los objetivos organizacionales, según datos del estudio de Randstad Workmonitor (Revista Internacional Randstad, 2018).

En vista de lo mencionado realizar un estudio donde ambas variables se relacionen es de gran importancia para las organizaciones, es por ello que la mayoría de los estudios dan resultados contradictorios dependiendo de las características y condiciones del trabajo, siendo fundamental la constante evaluación y monitoreo; mientras más favorables sea la percepción del clima más satisfechos estarán los empleados (Revista Internacional Administración & Finanzas IBFR, 2017).

En el Perú, la encuesta realizada por Aptitus sobre el clima organizacional, sostiene que el 86% de los peruanos estarían dispuestos a desistir a su presente trabajo si tuviera un clima deficiente; el 14% dice que este aspecto no influye en sus funciones; el 70% afirmó que sus opiniones son valoradas como sus sugerencias, etc., y el 30% no son consideradas; el 64% sienten una valoración directa de su jefe y el 36% no sienten que su trabajo sea apreciado (Diario Gestión, 2018). Para la satisfacción laboral, la encuesta de Empleabilidad elaborada por LHH DBM, precisa que el 30% de los ejecutivos y profesionales se sienten muy contentos en su cargo actual y el 21% de la muestra manifiesta no estarlo para nada, demostrando ineficiencia e insatisfacción, impactando de manera negativa y directa en las empresas (El Comercio, 2018).

En cuanto a la Región Lambayeque, ocho de cada diez trabajadores sufren de estrés laboral, bajos sueldos, trabajo recargado de más de ocho horas, generando un clima conflictivo y empleados insatisfechos que inciden directamente en la productividad y

objetivos de las empresas, explico el psicólogo Paul Arrunátegui Ramírez (RPP Noticias, 2015).

En la empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Chiclayo, cuyas operaciones iniciaron en el año 2010; con sucursales en Chimbote y Huaraz; direccionada a las actividades de gestión comercial del sector eléctrico, hidrocarburos y saneamiento; se ha observado diariamente y por experiencia propia del investigador que ciertos factores están afectando el ambiente de trabajo como: poca capacidad de trabajo en equipo, comunicación deficiente ocasionando que el trabajador no tenga bien definida sus funciones, infraestructura e instalaciones poco acondicionadas para realizar las actividades asignadas, presión en el trabajo que puede estar afectando la salud de los colaboradores y la falta de incentivo por el trabajo bien hecho, ocasionando en algunos casos situaciones de conflictos entre el personal administrativo, generando un ambiente poco colaborativo e ineficaz que podría estar afectando la rentabilidad y productividad de la empresa.

En vista de ello se planteó la siguiente interrogante: ¿El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019? así mismo se planteó como objetivo general: Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019; y como objetivos específicos: determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos, medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos y por ultimo identificar si las dimensiones del clima organizacional influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019.

El presente proyecto se justifica teóricamente puesto que se incrementará los conocimientos de los temas en estudio, asimismo se justifica metodológicamente ya que se utilizaron instrumentos válidos y confiables. A través de los resultados le permitirá a la empresa conocer la realidad en que se vive y como está influye en la satisfacción de los colaboradores administrativos; así mismo al utilizar esta información se tomarán las decisiones adecuadas e implementarán los cambios necesarios para que se llegué a una óptima gestión, acorde a las necesidades de los empleados y a la visión de la empresa. Por

otro lado como investigadora conocer más sobre las posibles causas de esta realidad me permitirá proponer o sugerir posibles soluciones de mejora.

De igual manera el presente estudio servirá como precedente para próximas investigaciones, contribuyendo de esta forma con los futuros profesionales y a las instituciones en las que se pueda realizar un estudio similar.

El presente estudio se ha diseñado de la siguiente manera: El Capítulo I contiene la situación problemática, objetivos y justificación de la investigación, el Capítulo II engloba el marco teórico y bases teóricas, el Capítulo III abarca el marco metodológico, diseño de la investigación, población, instrumentos de recolección y técnicas de procesamiento de datos. El Capítulo IV se interpreta la información obtenida por los instrumentos aplicados mostrando los resultados del estudio en tablas y gráficos, en el Capítulo V se discuten y comparan los resultados con las investigaciones previas, con la finalidad de identificar el cumplimiento de los objetivos, en el Capítulo VI se presentan las conclusiones en base a los análisis estadísticos realizados y por último en el Capítulo VII se dan las recomendaciones para la empresa en la que se llevó a cabo el estudio.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba & Padilla (2017), su artículo tuvo como finalidad establecer la relación entre Satisfacción Laboral y el Clima Organizacional en docentes y administrativos de un organismo pública en educación superior de Chile, el estudio fue cuantitativo, correlacional con una muestra de 166 colaboradores. Se utilizó el instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de los autores J.L Meliá y J.M. Peiró; y para clima organizacional el cuestionario de los autores Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis adaptado y validado en Chile por Chiang et al 2008, ambos instrumentos usaron el formato de respuesta de Likert de 7 y 5 niveles. Se obtuvo como resultado que tanto el personal docente como el administrativo se encuentran satisfechos por las actividades que realizan, así mismo perciben un buen clima organizacional; por otro lado los factores determinantes para la satisfacción de los funcionarios entre 35 a 49 años de edad fueron: salario y posición social; mientras tanto para los más jóvenes fue el reconocimiento por las tareas realizadas y para los más mayores fueron las relaciones sociales con sus compañeros; como conclusión para este estudio las dimensiones que mejor se correlacionan entre ambas variables fueron: apoyo y confianza.

Quiñonez, Pérez, Campos & Cuellar (2015), en su artículo de investigación señalaron que el objetivo fue estudiar la relación entre el clima organizacional y factores sociolaborales (área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría laboral), en una entidad educativa de México. Su estudio fue cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental realizado a 201 trabajadores. Se aplicó el instrumento diseñado por Koys & DeCottis de 40 ítems con 8 dimensiones para clima organizacional y se diseñó una encuesta de autoinforme para recuperar las variables sociolaborales; teniendo como resultado un nivel muy alto en casi todas las dimensiones de clima organizacional y solo en el factor presión se obtuvo un nivel bajo; con referente a los factores se apreció un índice muy alto (80%) en el área de tecnología y un índice medio (22%) en el área de coordinación de servicios; con respecto al tiempo de servicios, los trabajadores menores a un año, los de contratación temporal y dentro de la categoría académicos presentaron un índice de alto a muy alto (94%).

Raziq y Maulabakhsh (2015), afirmaron que el motivo de su investigación fue analizar el impacto del entorno laboral en la satisfacción laboral en los empleados del sector educativo, sector bancario y la industria de telecomunicaciones en la ciudad de Quetta, Pakistán. La población objetivo estuvo conformada por 210 empleados, se empleó una metodología cuantitativa con muestreo aleatorio simple a través de un cuestionario auto-administrado con 33 ítems, utilizando una escala de 5 puntos de Likert. El cuestionario fue adoptado de una encuesta validada anteriormente. Se obtuvo que la satisfacción en el trabajo se incrementa en un ambiente laboral propicio, generando un impacto positivo entre los dos constructos; así mismo se mostró que el apoyo de la alta dirección se vincula positivamente, en tanto la relación con los compañeros no resultó ser tan significativa con la satisfacción laboral.

Manosalvas, Manosalvas & Nieves (2015), en su trabajo de investigación manifestaron que el objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las distintas áreas de una empresa de salud, El tamaño de su muestra fue de 130 personas conformado por el personal médico y administrativo del hospital, el muestreo fue probabilístico. Los instrumentos de medición se basaron del modelo propuesto por Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes miden el primer constructo en siete y el segundo cinco dimensiones. Para ambos constructos se utilizó la escala de Likert de 5 y 7 punto. Se obtuvo como resultados una correlación estadísticamente significativa entre los dos constructos; es decir mientras mejor sea la percepción del clima su satisfacción se presentara a esa medida.

Nacionales

Pastor (2018), en su tesis de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos en Lima, el estudio fue prospectivo, transversal y correlacional, de diseño no experimental. Se contó con una población de 280 trabajadores del cual se obtuvo una muestra de 162; se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección. Para la primera variable se usó el cuestionario de la Psicóloga Sonia Palma (2004) y para la segunda variable el cuestionario realizado por Rodríguez M. y Ramírez D. (2015), estructurados bajo la escala de Likert; se evidencio un clima medianamente favorable y un nivel bajo en el desempeño laboral en los

empleados administrativos, se concluye en la validez de una relación directa entre ambos variables.

Chuquihuaccha y Ajaira (2018), su trabajo de investigación radicó en determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral en los trabajadores del INGEMMET. El diseño fue correlacional, cuantitativo, contando con una muestra de 162 trabajadores. Se utilizó 02 instrumentos: Escala del Clima Organizacional (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral (1999), ambos pertenecen a la Psicóloga Sonia Palma; formado por 50 y 36 ítem(s) cada uno. Se encontró una correlación significativa directa entre los constructos, así mismo se evidencio una relación positiva con intensidad moderada entre todas las dimensiones siendo las más relevantes: involucramiento y condiciones laborales con la satisfacción laboral.

Montoya (2016), su estudio tuvo como objetivo analizar y establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una empresa de servicio turístico PTS Perú. El estudio fue transversal, correlacional, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas. Se empleó el instrumento OCQ (Organizational Climate Questionnaire) de Litwin & Stringer 1968, se diseñó un cuestionario de 21 ítems con 6 dimensiones para el desempeño laboral, se elaboró una pauta de focus group aplicándolo a una muestra de trabajadores en las distintas áreas y se realizó una entrevista virtual a expertos. Se obtuvo como resultado una relación directa entre los dos constructos como también entre todas las dimensiones que los conforma y por último se demostró una relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral general siendo las más resaltantes calidez, estructura y apoyo.

Arias & Arias (2014), su investigación tuvo como objetivo valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privada en Arequipa; se usó un diseño correlacional con una muestra de 45 trabajadores, se aplicó el Perfil Organizacional de Likert (POL) que ofrece 6 dimensiones y para la satisfacción laboral se usó la escala de satisfacción en el trabajo de Warr, Cook y Wall, que consta de 02 dimensiones. Se obtuvieron como resultados la existencia de relaciones moderadas no significativas entre los dos constructos, siendo las relaciones más fuertes y significativas las dimensiones flexibilidad y reconocimiento; se encontró diferencias significativas entre ambos sexos, siendo las mujeres que mejor perciben estos factores,

colaboran mejor entre sí y hay un apoyo constante, además de poseer una motivación extrínseca superior al de los varones.

2.2. Bases teórico científicas

Toda empresa está dedicada a trabajar en función a su misión y visión propuesta, contando con un número de colaboradores con habilidades y destrezas indispensables, conviviendo en un ambiente que a menudo puede presentar dificultades ocasionando un clima organizacional desfavorable, generando atrasos en los procesos y afectando el crecimiento de la organizacional (Chiavenato, 2011). Por otro lado contar con trabajadores satisfechos va a permitir a la organización ser más competitiva y eficiente en el mercado, con un personal cada vez más comprometido con los objetivos empresariales experimentando una sensación de bienestar y seguridad (Chiavenato, 2009).

2.2.1. Clima Organizacional

Hoy en día el clima organizacional tiene diversas definiciones, el más mencionado lo define como la percepción que tienen los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, recogiendo tanto aspectos físicos y materiales como los emocionales que se viven dentro de una organización. Tal como lo señalan Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis (1981), ambos investigadores explican que es la apreciación, impresión o sensación que viven y sienten los empleados en relación al entorno interno, sus miembros, sus características, etc., que se dan en una organización.

Los pioneros en realizar las primeras definiciones sobre el concepto de Clima Organizacional fueron Kurt Lewin, Ronald Lippitt y Ralph White (1939), cuyo experimento realizado a un grupo de escolares tenía como objetivo estudiar los efectos del liderazgo en el comportamiento individual.

Por su parte Litwin y Stringer (1968), sostiene que el clima organizacional es el resultado que afectan las actitudes, creencias y valores que perciben los trabajadores en un sistema organizacional tanto formal como informal. Así mismo Schneider & Reichers (1990), lo definen como “las descripciones individuales del marco social o

contextual del cual forma parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales”.

Para Peiró y Prieto (1996), señalan que es el medio ambiente humano y físico en donde se desarrolla el trabajo cotidiano, las relaciones con los compañeros y con la empresa, los recursos que utilizan y las actividades propias de cada uno, todo esto influye elevando la productividad.

Todas las empresas tienen la obligación de mantener un ambiente positivo, influyendo en el compromiso y satisfacción de empleados, y a su vez en los resultados de la organización; si los colaboradores sienten que son parte de la empresa habrá buena comunicación, reconocimiento y buen trato por parte de los superiores y con los compañeros de trabajo aceptando los beneficios que les brinda la empresa (Ortiz y Cruz, 2008). Así mismo hay un gran número de empresas donde el personal no es necesariamente lo primordial, ya que no se les toma en cuenta y solo se les utiliza como medio para producir (Durán, 2003).

A su vez García (2007), sostiene que se relaciona e influye muy fuerte con la motivación, si esta es elevada el clima tiende a ser favorable proporcionando satisfacción, interés, colaboración, etc., entre sus miembros; en caso contrario es baja ocasionará frustración, deterioro y pérdida de talentos, lo que implicaría un costo más elevado en los procesos de la empresa.

Según lo mencionado por otros autores lo mismo sostiene Rodríguez (2011), con respecto al ambiente, siendo la apreciación que tienen los colaboradores referentes al ambiente social, al ambiente físico y a las características estructurales que afectan a dicho trabajo.

Es así entonces que para construir un clima sano y positivo es necesario que el vínculo entre los trabajadores con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, sin excederse en la confianza, manteniendo una relación estrecha a su justa medida.

Teorías del Clima Organizacional

- Teoría de las variables – Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1965), citado por Brunet (2004), permite visualizar la causa y efecto del clima que se estudia, planteando que la conducta de los subordinados es afectado por el comportamiento de los administrativos y de las condiciones organizacionales que perciben. Likert establece tres tipos de variables:

- Variables Causales: Conocidas como variables independientes, involucra el crecimiento de la organización alcanzado sus resultados; se determina la estructura de la organización, reglas, decisiones, competencias, etc. Si dicha variable se modifica se modifican las demás variables.
- Variables Intermedias: Mide la situación interna de la entidad, recoge aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación, toma de decisiones y procesos organizacionales.
- Variables Finales: Variables dependiente, surgen de las dos variables mencionadas anteriormente. Se orienta a obtener los resultados para la empresa como: beneficios, pérdidas y productividad.

En vista de lo mencionado surgen dos tipos de climas como consecuencia de la interrelación de estas variables, están son:

- Clima Autoritario: Conformado por:
 - I - Clima Autoritario Explotador: Las decisiones con referente al alcance de los objetivos; se da en la alta dirección, donde los jefes y los subordinados mantienen una comunicación de directrices e instrucciones específicas y básicas
 - II - Clima Autoritario Paternalista: Las decisiones son tomadas por la alta gerencia, involucrando poco a poco a los niveles inferiores; aumentando así la confianza e integración de sus integrantes.
- Clima Participativo: Constituido por:
 - III - Clima Consultivo: Es la confianza que tienen los altos directivos hacia sus subordinados; la comunicación es descendente permitiendo a los empleados a participar en decisiones específicas. A través de este clima se pretende satisfacer las necesidades de prestigio y estima.
 - IV - Clima de Participación en Grupo: Los directivos confían plenamente en sus colaboradores, siendo motivados por el involucramiento que se les da en la toma

de decisiones elevando la confianza y amistad, formando un solo equipo en busca de los objetivos planteados.

Los sistemas I y II responden a un sistema administrativo autocrático y autoritario formando un clima cerrado, duro y rígido, generando un ambiente adverso o negativo; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a un clima de estructura flexible con relativo aumento de arbitrariedad sin afectar emocionalmente al colaborador.

- Teoría “X” y “Y” – Douglas McGregor (1960)

El autor explora dos enfoques en relación al comportamiento de las personas hacia el trabajo exponiendo:

- Teoría X: Se basa en un estilo de administración tradicional, estricto y rígido; se considera a los colaboradores como un simple medio de producción cuya única motivación es obtener dinero; la dirección debe mostrar capacidad de liderazgo y ejercer un control continuo sobre los empleados con el fin de evitar la pasividad de los colaboradores.
- Teoría Y: Los subordinados encuentran en su empleo una fuente de satisfacción, evidenciando una gestión de calidad logrando los mejores resultados. La entidad que brinde buenas condiciones de trabajo estimularan para el logro de las metas personales como organizacionales.

Dimensiones del Clima Organizacional

- Likert (1997 citado en Sandoval Caraveo, 2004), establece la percepción del clima en las siguientes dimensiones:
 - Los métodos de mando: Influenciar y tener autoridad sobre los trabajadores es parte del liderazgo; contar con habilidades y capacidades que permitan una respuesta positiva traerá consigo el cumplimiento de las estrategias establecidas.
 - Las características de las fuerzas motivacionales: Existe diversas formas para motivar a los trabajadores, usando los procedimientos e instrumentos necesarios se obtendrá respuesta a sus necesidades.

- Las características de los procesos de comunicación: La comunicación entre los integrantes debe ser clara y precisa no habiendo confusiones para las asignaciones de los oficios.
 - Las características de los procesos de influencia: Una buena interacción entre jefe-subordinado llevara al alcance de los objetivos, cumpliendo los ligamentos establecidos por la empresa.
 - Las características de los procesos de toma de decisiones: La distribución o reparto de las funciones se basan en decisiones bien definidas e informadas.
 - Las características de los procesos de planificación: Forma organizada para obtener los objetivos determinados o esperados.
 - Las características de los procesos de control: Permite medir, comparar y corregir las actividades en las diferentes instancias organizacionales.
 - Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: Las entidades deben contar con profesionales capacitados, formados que tenga habilidades y que sean productivos con una visión de mejoramientos y flexibilidad.
- Según Llanea (2009) cita a Litwin y Stringer (1978)

Ambos autores se basaron en la teoría motivacional de McClelland para identificar cuáles son los factores o agentes que perciben los individuos con respecto a su comportamiento en la organización; los cuales son:

- Estructura: Se refiere a la estructura interna de la empresa, como está organizada y diseñada para su buen funcionamiento, comunicación y crecimiento.
- Responsabilidad: Toda decisión empresarial trae consigo responsabilidades y obligaciones.
- Recompensa: Todo trabajo bien ejecutado o realizado traerá en algunas situaciones reconocimientos e incentivos ya sean verbales o económicos.
- Desafío: Asumir nuevos cargos ejecutando nuevas actividades y obteniendo los resultados esperados, son los desafíos que buscan los trabajadores actuales, poniendo en desafío sus habilidades e ingenio.
- Relaciones: Percepción acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones.
- Cooperación: Presencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de los compañeros del grupo.

- Estándares: Son los indicadores de calidad que se viven y perciben los empleados con referente a las normas, estructura, funcionamiento y niveles de relación.
 - Conflictos: Se aceptan las opiniones, discrepancias, sugerencia y soluciones evitando los conflictos que puedan agobiar o afecta a sus integrantes.
 - Identidad: Sentir que pertenecemos a un grupo nos hace sentir importantes y más involucrados en alcanzar nuevos proyectos de trabajo, mostrando satisfacción en nuestros logros laborales.
- Pritchard y Karasick (1973)

Los autores midieron el clima organizacional en once dimensiones independientes y descriptivas considerando las teorías planteadas anteriormente, las cuales se nombran a continuación:

- Autonomía: Libertad para tomar decisiones, riesgos y solucionar los problemas.
- Conflicto y Cooperación: Apoyo y ayuda entre los miembros de una entidad y las actitudes corporativas frente a los conflictos.
- Relaciones Sociales: Compañerismo, atmósfera social y amistad que se da en el entorno interno de la organización.
- Estructura: Métodos, procesos, políticas, directrices, que identifica a una entidad y que son claras para que los empleados puedan realicen bien sus tareas.
- Remuneración: Los salarios, beneficios sociales, los incentivos, en si, son los acuerdos laborales remunerativos de los trabajadores con la empresa.
- Rendimiento: Es el trabajo realizado según habilidades frente a la retribución monetaria acordada.
- Motivación: Son las estrategias, actividades motivaciones que desarrolla la organización para elevar el sentido de integración de sus colaboradores.
- Estatus: Niveles jerárquicos sociales dentro de la empresa.
- Flexibilidad e innovación: Es el grado de aceptación que tiene la entidad a experimentar y hacer nuevas ideas, métodos y procedimientos.
- Centralización de la toma de decisiones: La empresa delega y comparte autoridad analizando el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

- Apoyo: Es el apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Para la investigación se consideró el instrumento diseñado por los investigadores Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis (1991), adaptada y validada por Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2008), a continuación se detalla cada una de sus dimensiones:

- Autonomía: Es la libertad e independencia que tienen los colaboradores para tomar decisiones sobre los procedimientos del trabajo y responsabilidad para asumir las consecuencias.
- Cohesión: El trabajo en equipo y la comunicación permite a los empleados desarrollar el sentido de pertenencia con la institución evidenciando una atmósfera amigable y de confianza.
- Confianza: Libertad que sienten los integrantes para hablar sobre temas personales y laborales con diferentes miembros y saber que dicha información no será filtrada en contra de ellos ni para beneficios de otros.
- Apoyo: Es el respaldo y tolerancia que reciben los integrantes, sin miedo a represalias por algún error involuntario que se da dentro de la organización.
- Presión: La percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea.
- Reconocimiento: Son los estímulos o recompensa que reciben los empleados, por el trabajo bien realizado en beneficio a las metas cumplidas de la empresa.
- Justicia: Distribución equitativa con referente a las políticas y reglamentos internos de la empresa.
- Innovación: Capacidad para asumir nuevos retos, riesgo, siendo creativos para nuevos proyectos contando con el respaldo y autoridad de la entidad.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Los colaboradores son el recurso más precisado que tienen las organizaciones, ya que de ellos se depende un alto porcentaje del buen funcionamiento de las empresas; tener trabajadores productivos, comprometidos y eficientes en sus funciones y tareas diarias en un ambiente de trabajo agradable, es el principal desafío de recursos humanos de toda entidad. Según Meliá y Peiró (1989), declaran que “la satisfacción

laboral es el comportamiento que desarrollan los individuos al momento de realizar sus labores o facetas específicas del mismo”.

Por su parte Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996), explica que la satisfacción es la unión de sentimientos tanto positivos como negativos, asociados a factores intrínsecos cuando los trabajadores se sienten bien en su trabajo y a factores extrínsecos cuando su satisfacción se orienta más a las políticas, seguridad y sueldo.

Por otro lado Locke (1976), lo definió como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. Son un conjunto de sentimientos que experimenta el trabajador hacia las actividades que realiza en su trabajo y abarca todos los factores con él relacionados.

Así mismo Peiró (1984), afirma que es la actitud positiva que tienen los colaboradores frente a los resultados de una evaluación cognitiva, afectiva y conductual referente a su trabajo y a la organización.

A su vez Boada & Tous (1993), sostiene que la satisfacción laboral sigue siendo un problema de investigación para las entidades, además de ser un factor importante que determina el grado de bienestar que experimentan los colaboradores en los centros de trabajo. Mientras tanto para Chiavenato (2007), los trabajadores muestran satisfacción desarrollando sus actividades cuando sus expectativas son cubiertas, dando lugar a los factores intrínsecos caso contrario a los factores extrínsecos.

Hinojosa (2010), sostiene que son las percepción negativa o positiva que tiene el trabajador sobre las actividades que realizan, influyendo en el nivel de compromiso y productividad cubriendo muchas de sus necesidades y alcanzando los objetivos que la empresa le plantee.

Según Shragay & Tziner (2011), los empleados pueden estar satisfechos con algunos aspectos del trabajo y no con otros, y al mismo tiempo determinan una valoración general de satisfacción o insatisfacción con referente a sus tareas diarias en pro a las visión de las organizaciones.

La satisfacción es el bienestar que posee un trabajador en su lugar de trabajo por las actividades realizadas y los logros que obtiene cumpliendo los objetivos propuestos por la entidad, desde las más básicas hasta las más elevadas. Una relación constante con sus colaboradores permitirá determinar y saber cuáles son, tanto materiales, tecnológicas o personales para el alcance de los objetivos mutuos.

Teorías de la Satisfacción Laboral

- Teoría de las Necesidades – A. Maslow (1954)

Castañeda (2009), describe que Maslow explica qué es lo que impulsa a la conducta humana; mientras más satisfechos estén más se elevará sus deseos y necesidades, conformada en cinco niveles:

- Fisiológicas: Necesidades básicas de subsistencia o supervivencia.
- De seguridad: Surge a medida que las primeras necesidades estén satisfechas para dar lugar al grado de protección, seguridad y solidez en la vida y en lo laboral.
- Afiliación y afecto: A medida que se satisfacen las dos anteriores nacen la necesidad de pertenencia, aceptación y amor con otras personas.
- De estima: Emerge del reconocimiento propio, el logro particular y el respeto a los demás obteniendo seguridad de sí mismo, confianza y autonomía.

- Teoría de las Necesidades - D. McClelland (1961)

Intentan explicar cómo la teoría de las necesidades adquiridas o motivacionales afectan las acciones de las personas, las cuales son formadas y obtenidas con el tiempo por las vivencias culturales, tales como:

- Necesidad de logro: Es el interés de desarrollarse, el alcanzar los objetivos, la excelencia y la realización personal con eficiencia y eficaz.
- Necesidad de poder: Se refiere a tener influencia y control sobre los demás, prefieren la competencia y rivalidad, preocupándose más por el poder, el prestigio más que por sus resultados.

- Necesidad de afiliación: Buscan la comprensión y querer pertenecer a un grupo, entablando relaciones amicales y cercanas con las demás personas y miembros de la empresa.

- Teoría de los factores de Herzberg (1959)

Denominada también como la teoría de la motivación e higiene siendo la que más ha influido en la satisfacción laboral. Su autor explica la existencia de dos factores: extrínsecos (insatisfacción laboral) y el otro intrínsecos (satisfacción laboral). Según la investigación cuando los factores higiénicos son favorables se evita la insatisfacción y cuando los factores higiénicos son desfavorables da como resultado la insatisfacción.

Factores higiénicos o factores extrínsecos: Son los agentes externos que rodean las condiciones físicas y ambientales del trabajo; al personal hay que motivarlo e incentivarlo a cambio de trabajo. La existencia de estos factores evita la insatisfacción de los colaboradores sin determinar su satisfacción (Pérez y Fidalgo, 2011). Siendo los siguientes:

- Sueldo: Es el ingreso que ganamos por nuestro trabajo, lo cual permite cubrir las necesidades básicas. Es el elemento motivacional más importante ya que si no cubre será muy difícil mantener satisfechos a los colaboradores.
- Las condiciones físicas y ambientales de trabajo: Características del lugar de trabajo, su infraestructura e instalaciones y materiales.
- Seguridad personal: Los colaboradores buscan tener un trabajo que les brinde los beneficios y sobre todo las condiciones de seguridad necesarias para realizar sus actividades diarias, en este aspecto se considera un seguro dentro del trabajo.
- Las políticas y directrices de la empresa: Son las normas, lineamientos e instrucciones que definen el desarrollo de las actividades, las cuales son transmitidas a los subordinados en base a la visión institucional.
- El clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan: La capacidad para establecer nexos de confianza y colaboración mutua entre los jefes y los subordinados constituye la base del éxito en todas las organizaciones.

Factores motivacionales o factores intrínsecos: Son las actividades desempeñadas por el trabajador dando lugar a múltiples satisfacciones, como la de logro, sentimientos de crecimientos, reconocimiento profesional y autorrealización al realizarlas, son factores controlados por cada persona generando la satisfacción laboral (Pérez y Fidalgo, 2011), se definen algunos:

- Reconocimiento: Es el reconocimiento a la actividad laboral, proporcionando una información clara y directa, sobre la eficacia de su ejecución; como consecuencia de los objetivos alcanzados.
- Logro: Es la satisfacción laboral personal por completar un trabajo, resolver problemas o alcance de una meta previamente propuesta.
- Progreso: Proceso evolutivo de mejora que permite al ser humano lograr todas sus metas y expectativas establecidas.
- Responsabilidad: Disposición que tiene los colaboradores haciéndose cargo de las consecuencias de sus actos, cumpliendo con las obligaciones o decisiones.
- El trabajo mismo: El subordinado prefiere puestos que les permita realiza una variedad de tareas donde tenga libertad para tomar decisiones relacionadas a ella usar sus habilidades para mejora y retroalimentando procesos.

Para el presente estudio se utilizó el cuestionario diseñado por los autores J. L. Meliá y J. M. Peiró (S20/23). El cual es una versión reducida a partir del Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) de los mismos autores. El cuestionario consta de las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con la supervisión: Se refiere a la supervisión o revisión de los superiores a las tareas asignadas, la frecuencia de esta, el apoyo recibido y la justicia en el trato por parte de la empresa.
- Satisfacción con el ambiente físico: Es el estímulo que sienten los colaboradores con referente al entorno físico de su lugar o puesto de trabajo, la salubridad, ventilación e iluminación tienen que ser las idóneas para el cumplimiento de las actividades y el logro de los objetivos.
- Satisfacción con las prestaciones recibidas: Se refiere a la conformidad con respecto a los acuerdos laborales, términos salariales, prestaciones económicas, reconocimientos y promociones de formación.
- Satisfacción intrínseca con el trabajo: Se refiere al gusto u placer que sienten los empleados por el trabajo que realiza, la satisfacción en si del trabajo y la

oportunidad que les brinda la institución para llevar a cabo actividades laborales que permiten el crecimiento personal y al mismo tiempo el cumpliendo con los objetivos y metas.

- Satisfacción con la participación: Se refiere a la satisfacción con la iniciativa, decisión y ejecución que brinda el proceso organizacional a los trabajadores de los diferentes departamentos o secciones para su implementación.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- Enfoque: La investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, empleando la recolección de datos, haciendo uso de las estadísticas para medir y evaluar las variables de estudio para probar la investigación.
- Tipo: Aplicada, se intentará probar la teoría en el presente estudio.
- Nivel: Explicativo, ya que se intentará probar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de dicha organización (Muñoz, 2011).

3.2. Diseño de investigación

- El diseño fue no experimental por lo cual no se realizó manipulación en ninguna de las variables del estudio.
- Así mismo, es de tipo transversal realizándose en un solo periodo de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

3.3. Población, muestra y muestreo

- Población: La población está conformada por 40 colaboradores administrativos con grado de instrucción superior técnico - universitario y 80 colaboradores técnicos orientados al trabajo de campo de ambos sexos; ubicada en la ciudad de Chiclayo en el periodo 2019.
- Muestra: Para el presente estudio solo se va a considerar a los 40 colaboradores administrativos debido a la naturaleza del estudio con referente a las variables a usar; la investigación por ser censal no contempla cálculo de muestra.
- Muestreo: El estudio por no tener muestra no tiene muestreo

3.4. Criterios de selección

- De inclusión: Colaboradores administrativos de la empresa de servicios eléctricos con un mínimo de 6 meses de experiencia laboral en la empresa; debido a que

cuenta con criterio propio sobre el ambiente que se vive diariamente en la organización.

- De exclusión: No se ha considerado a los gerentes de la empresa, ni practicantes, ni aquellos trabajadores administrativos que se encuentran de licencia, permiso o de vacaciones.

3.5. Operacionalización de variables

La operacionalización es la descomposición o desagregación de las variables de un problema de investigación a indicadores más específicos, medibles o equivalentes, es decir descender desde lo general a lo singular (Medina, 2014). Es la técnica o metodología empleada para la recolección de datos, definiendo claramente las variables, eligiendo la que proporcione mayor información y se adecue más al contexto siendo más precisa y clara.

Variable 1: Clima organizacional

Para obtener información de la variable independiente se utilizó un cuestionario de 40 ítem(s), a través del cual se conocerá el nivel de clima que viven los empleados en la entidad del presente estudio.

Variable 2: Satisfacción laboral

Para la variable dependiente se usó el cuestionario de 23 ítem(s), lo cual nos permitirá conocer el nivel de satisfacción que gozan los trabajadores con su actividad diaria en la empresa de servicios.

Tabla 1: Operacionalización de la variable Independiente – Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Clima Organizacional	<p>Thomas A. DeCottis y Daniel J. Koys, lo definen como un fenómeno multidimensional y descriptivo de las experiencias individuales dentro de una organización con respecto a sus fortalezas internas y externas, sus miembros, sus características, entre otras.</p> <p>Koys & DeCottis (1991)</p>	Autonomía	Independencia	De Likert (1 “Totalmente en desacuerdo” al 5 “Muy de acuerdo”)
		Cohesión	Relaciones sociales	
		Confianza	Comunicación	
		Presión	Conflicto	
		Apoyo	Cooperación	
		Reconocimiento	Recompensas	
		Justicia	Equidad	
		Innovación	Motivación	

Fuente 1: Escala Clima Organizacional – Koys & DeCottis (1991)

Tabla 2: Operacionalización de la variable Dependiente – Satisfacción Laboral

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Es la actitud o conjunto de actitudes desarrollados por las personas hacia su trabajo y entorno referidas al trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989)	Satisfacción con la supervisión	Relación con autoridad	De Likert (1 “Muy Insatisfecho” al 7 “Muy satisfecho”)
		Satisfacción con el ambiente físico	Condiciones físicas y materiales	
		Satisfacción con las prestaciones recibidas	Beneficios laborales	
		Satisfacción intrínseca del trabajo	Desarrollo personal	
		Satisfacción con la participación	Desarrollo de tareas	

Fuente 2: Escala de Satisfacción Laboral – J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989)

3.6. Técnicas e instrumentos

Para la recolección de datos de ambas variables se utilizó la técnica de la encuesta. Según Arias (2006), las técnicas de investigación son un recurso, medio o procedimiento del que se vale el investigador para obtener y extraer información, siendo la encuesta un método de investigación y recopilación de datos.

Así mismo el instrumento utilizado para recoger los datos tanto para la variable dependiente como independiente fue un cuestionario. Según Arias (2006), constituye una gama de preguntas que los individuos de estudio deben responder según su propio criterio brindando las respuestas necesarias para determinadas investigaciones.

Instrumento - Variable Clima Organizacional

El cuestionario que se usó para la primera variable fue el modelo de medición de escala de los autores Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis (1991); en su versión adaptada y validada por Chiang, Salazar, Martin y Núñez (2008), el instrumento consta de 40 preguntas dividido en 8 dimensiones: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, recompensa, justicia y innovación; respondiendo con formato de respuesta de Likert de cinco puntos: (muy de acuerdo: 5, de acuerdo: 4, no estoy seguro: 3, en desacuerdo: 2, totalmente en desacuerdo: 1). Seis elementos están expresados en forma negativa y fueron valoradas en forma inversa. El nivel general de clima organizacional esta descrito por la creación de intervalos de clase por percentiles del 33.33% y 66.66%; dividido en 3 categorías iguales, teniendo en cuenta los puntos de cortes: nivel bajo, nivel medio, nivel alto.

Tabla 3: *Rango de Niveles - C.O*

Percentil	Índices	Rango
Percentil 33	1.00 – 2.33	Nivel bajo
Percentil 66	2.33 – 3.67	Nivel medio
Percentil 99	3.67 – 5.00	Nivel alto

Para la confiabilidad del constructo se utilizó la medición de valoración Alfa de Cronbach del cual se obtuvo un alfa de 0.845 (Anexo 3); lo cual según DeVellis (1991), es confiable con una apreciación elevada.

Respectivamente se realizó la confiabilidad por cada una de los niveles del constructo (Anexo 05); eliminando cuatro ítem(s) tal como se muestra en el resumen para aumentar su valoración por Alfa de Cronbach y así obtener un valor respetable a partir de 0.7 a más (DeVellis, 1991).

Tabla 4: *Resumen de eliminación de ítem(s) por Alfa de Cronbach*

Dimensión	Alfa de Cronbach sin eliminar ítem(s)	Alfa de Cronbach eliminando ítem(s)	Ítem(s) eliminados
Cohesión	Alfa = 0.683	Alfa = 0.751	COCOH3
Confianza	Alfa = 0.621	Alfa = 0.706	COCON5
Presión	Alfa = 0.422	Alfa = 0.712	COPRE2
Reconocimiento	Alfa = 0.690	Alfa = 0.719	COREC2

El análisis confirmatorio del estudio se basará en el principio de Unidimensionalidad; dado que una alta consistencia interna (Alfa de Cronbach) como nos muestra el constructo clima organizacional ($\alpha=0.845$) no implica que haiga unidimensionalidad entre las dimensiones; es decir que todos los ítem(s) de una dimensión deben correlacionar entre sí; caso contrario se viola o se rompe dicho principio (Cuesta, 1996).

Para el presente estudio, tres dimensiones infringían este análisis, por lo que se procedió a eliminar los ítem(s) que no correlacionaban con los demás ítem(s) que pertenecían a la dimensión, para no trasgredir el principio de unidimensionalidad. Por lo cual el cuestionario de Clima Organizacional quedo con un total de 33 ítem(s), sobre los cuales se aplicaron los demás procedimientos estadísticos para dar respuesta a los objetivos planteados (Anexo 07).

Posteriormente se realizó el análisis factorial al constructo clima organizacional, por lo cual se aplicó la medida multifactorial Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), el cual indica si el conjunto de datos es adecuado para el análisis, teniendo como criterio de adecuación ≥ 0.5 ; la Prueba de Esfericidad de Bartlett, si el Sig. ≤ 0.05 , para Comunalidades ≥ 0.30 indicando que los ítem(s) están relacionados entre sí y para la Varianza Total Explicada debe ser 50 por ciento a más, indicando que las dimensiones explican más del 50% del constructo (Serrano, Fuertes y Gutiérrez 2007).

Tabla 5: Resumen Análisis Factorial

	Medida Kaiser – Meyer – Olkin (KMO)	Prueba de esfericidad de Bartlett	Comunalidades	Varianza total explicada
Clima organizacional	0.311	0.000	> 0.30	69.027

Para este estudio la medida KMO no cumple debido a que es menor a lo requerido (≥ 0.50), sin embargo, el valor de significancia de la prueba de Bartlett al ser menor a 0.05 permite identificar un criterio de multidimensionalidad en la variable analizada, lo que sugiere que puede ser analizada a partir del estudio de más de una dimensión. Asimismo, la varianza total explica el 69% del constructo clima organizacional. En cuanto a la matriz de componente total rotado no se tomará en cuenta en el actual análisis factorial, debido a que el número de elementos encuestados es menor a 50 personas; siendo pequeño en proporción al número de ítem(s) de la variable clima organizacional (40 ítems), por lo que su rotación se dificulta. Para estos fines se respetará la teoría propuesta por los autores Daniel J. Koys y Thomas A. DeCottis (1981).

Instrumento - Variable Satisfacción Laboral

Para la recopilación de la segunda variable se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23 de los autores José Luis Meliá y José María Peiró (1989), con un total de 23 ítem(s), los cuales fueron seleccionados a partir del cuestionario general de 82 ítem(s) del S4/82 desarrollado por los mismo autores. El cuestionario S20/23 es una forma resumida compuesta por 5 dimensiones: satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, satisfacción con la participación. Los trabajadores respondieron a un formato de Likert de siete puntos: (muy insatisfecho: 1, bastante insatisfecho: 2, algo insatisfecho: 3, indiferente: 4, algo satisfecho: 5, bastante satisfecho: 6 y muy satisfecho: 7); lo que permite obtener una medida general de satisfacción que esta descrito por la creación de intervalos de clase por percentiles del 33.33% y 66.66%; dividido en 3 categorías iguales: nivel bajo, nivel medio, nivel alto.

Tabla 6: Rango de Niveles - S.L

Percentil	Índices	Rango
Percentil 33	1.00 – 3.00	Nivel bajo
Percentil 66	3.00 – 5.00	Nivel medio
Percentil 99	5.00 – 7.00	Nivel alto

Para la confiabilidad del constructo se utilizó la escala de valoración de Alfa de Cronbach dando como resultado un alfa de 0.894 (Anexo 4); lo cual según DeVellis (1991), es confiable con una apreciación muy buena.

Respectivamente se realizó la prueba de confiabilidad de cada una de los niveles del constructo; obteniendo como resultado que todas las dimensiones son fiable con una escala de valoración “Muy respetable” para este estudio (DeVellis, 1991).

Posteriormente se aplicó el principio de Unidimensionalidad de la misma forma que del constructo anterior (Cuesta, 1996); eliminando 2 ítem(s) que no pertenecían a sus dimensiones correspondientes; teniendo un total de 21 ítems(s) para el cuestionario de la variable Satisfacción Laboral; sobre el cual se aplicaron los demás procedimientos estadísticos (Anexo 9).

Seguidamente se realizó el análisis factorial aplicando la medida Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett, cumpliendo con los valores significativos para aprobar la validez del constructo (Serrano, Fuertes y Gutiérrez, 2007).

Tabla 7: Resumen del análisis factorial

	Medida Kaiser – Meyer–Olkin (KMO)	Prueba de esfericidad de Bartlett	Comunalidades	Varianza total explicada
Satisfacción laboral	0.653	0.000	> 0.30	68.535

Para este estudio la medida KMO se cumple, siendo ≥ 0.5 ; obteniendo que el 68% de la varianza total explica el constructo satisfacción laboral; la matriz de componentes rotado no se tomará en cuenta para este análisis factorial, debido a que el número de elementos encuestados es mínimo (40 personas) en proporción al número de ítem(s) de la variable satisfacción laboral (23 ítems); además varios ítem(s) de la dimensión no se agrupan como dice la teoría dificultando su rotación, no obstante se respeta las bases teóricas en la agrupación de los ítem(s) propuesta por los investigadores J. L. Meliá y J. M. Peiró (1989).

3.7. Procedimientos

Para la recolección de datos se solicitó permiso al Gerente general de la Empresa de Servicios Eléctricos (se explicó el motivo del estudio). Mediante la confirmación por parte de la empresa de servicios eléctricos se coordinó el día y el horario para la aplicación de

los instrumentos clima organizacional y satisfacción laboral a todos los colaboradores administrativos de la empresa, asegurándoles el anonimato y la estricta confidencialidad en su participación. Una vez recolectada la información se procedió a exportar la información al excel y posteriormente al programa SPSS versión 22, para comprobar la confiabilidad y validez de los constructos en estudio.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos - procesamiento de datos inicial

El análisis se realizó a través del programa SPSS versión 22 (Statistical Package for the Social Sciences) que en español significa “Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales”. Una vez ingresada la información en la hoja de cálculo excel se procedió a importarlo al SPSS, para realizar el análisis de fiabilidad (método de consistencia interna con el coeficiente Alfa de Cronbach); según la literatura señala que el valor límite para aceptar un alfa de Cronbach es de 0,6 (DeVellis, 1991) demostrando que el instrumento a usar es confiable por lo tanto se puede aplicar a la población general para el estudio de investigación, posteriormente se realizará la prueba de correlación de Spearman para analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; finalmente los resultados obtenidos se presentan en tablas simples y gráficas.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 8: Matriz de Consistencia

Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
¿El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019?	Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019	El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019	Dependiente: Satisfacción Laboral Independiente: Clima Organizacional	
	Objetivos específicos		Dimensiones CO	Indicadores
	*Determinar el nivel de clima organizacional de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Autonomía	Iniciativa
	* Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Cohesión	Relaciones
	*Identificar el nivel de influencia de autonomía en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Confianza	Sociales
	*Identificar el nivel de influencia de cohesión en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Presión	Comunicación
	*Identificar el nivel de influencia de confianza en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Apoyo	Conflicto
	Reconocimiento	Cooperación		
	Justicia	Recompensa		
	Innovación	Equidad		
		Motivación		

	*Identificar el nivel de influencia de presión en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Dimensiones SL	Indicadores
	* Identificar el nivel de influencia de apoyo en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Satisfacción con la supervisión	Relación con la autoridad
	*Identificar el nivel de influencia de reconocimiento en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Satisfacción con el ambiente físico Satisfacción con las prestaciones recibidas	Condiciones físicas y materiales Beneficios laborales
	*Identificar el nivel de influencia de equidad en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Satisfacción intrínseca del trabajo	Desarrollo personal
	*Identificar el nivel de influencia de innovación en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019		Satisfacción con la participación	Desarrollo de tareas

Diseño de Investigación	Población, muestra y muestreo		Técnicas estadísticas	Tipo de investigación
Diseño de investigación no experimental y de tipo transversal	<p>Población: La población está conformada por 40 colaboradores administrativos de ambos sexos con grado de instrucción superior técnico y universitario de la empresa servicios eléctricos en Chiclayo en el periodo 2019.</p> <p>Muestra: El estudio por ser censal no contempla cálculo de muestra.</p> <p>Muestreo: El estudio por no tener muestra no tiene muestreo.</p>		<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con formato de respuesta Likert Autor: Koys & DeCottis. Año: 1991</p> <p>Variables2: Satisfacción laboral</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario con formato de respuesta Likert Autor: J.M. Meliá y Peiró (S20/23). Año: 1989</p> <hr/> <p>Análisis de Cronbach Análisis de Correlación Spearman</p>	<p>Investigación Cuantitativa</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel: Explicativo</p>

3.10. Consideraciones éticas

El estudio de investigación tuvo como propósito garantizar la autenticación de los instrumentos, de los procedimientos, del recojo de información, del análisis e interpretación de datos y los resultados obtenidos, cumpliendo con todos los aspectos éticos, según código de ética de APA, buscando proteger y velar la integridad de los participantes del presente estudio. Las encuestas se ejecutaron de manera anónima, garantizando la privacidad y confidencialidad brindada por cada uno de los colaboradores administrativos de la empresa de servicios eléctricos, sin juzgar o criticar las respuestas adquiridas.

IV. Resultados y Discusión

Continuamente, se presentan los hallazgos obtenidos en las encuestas aplicadas al personal administrativo de la empresa de servicios eléctricos. Mediante procedimientos estadísticos se respondieron los objetivos propuestos en la investigación confirmando la hipótesis formulada las cuales se muestran en los siguientes gráficos.

4.1 Resultados de Datos Sociodemográficos

Tabla 9: *Resumen del Análisis Sociodemográficos*

		Cantidad
Sexo	Mujer	21
	Hombre	19
Área Laboral	Administración	3
	Atención al Público	1
	Contabilidad	6
	Finanzas	2
	Logística	6
	Marketing	2
	Reclamo	2
	RR. HH	5
	Servicio Generales	3
	Sistema	4
	Tramite Documentario	6
Edad	Joven	15
	Adulto Joven	22
	Adulto	3
Tiempo Laboral	Ingresantes	27
	Estables	13

El estudio estuvo conformado por 40 colaboradores administrativos, de los cuales el mayor número son de sexo femenino (21) no existiendo mucha diferencia en cuanto al sexo masculino (19); con referente a la edad se obtuvo que el mayor número de colaboradores está dentro de la clasificación Adulto Joven (22) conformado entre los 29 a 35 años, en la clasificación Joven fueron (15) entre 25 a 28 años y dentro de la clasificación Adulto, solo (3) entre 36 a 40 años; con referente al tiempo laboral se clasifico en dos grupos “ingresantes” conformada por colaboradores menores a 3 años y del grupo de “estables” integrado por trabajadores mayor a 3 años laborando para la empresa; con referente a las áreas participaron las 11 áreas administrativas de la empresa de servicios eléctricos.

4.2 Resultados Descriptivos - Objetivos Específicos

4.2.1 Resultados del Nivel de Clima Organizacional en la entidad de servicios eléctricos

Se realizó el análisis de cada una de los niveles: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, justicia e innovación que conforman el primer constructo para posteriormente dar respuesta al primer objetivo específico formulado en el estudio; el nivel de esta variable se mide a través de su baremación de percentiles definido en la tabla 3; a continuación se presenta los resultado del estudio:

➤ Autonomía

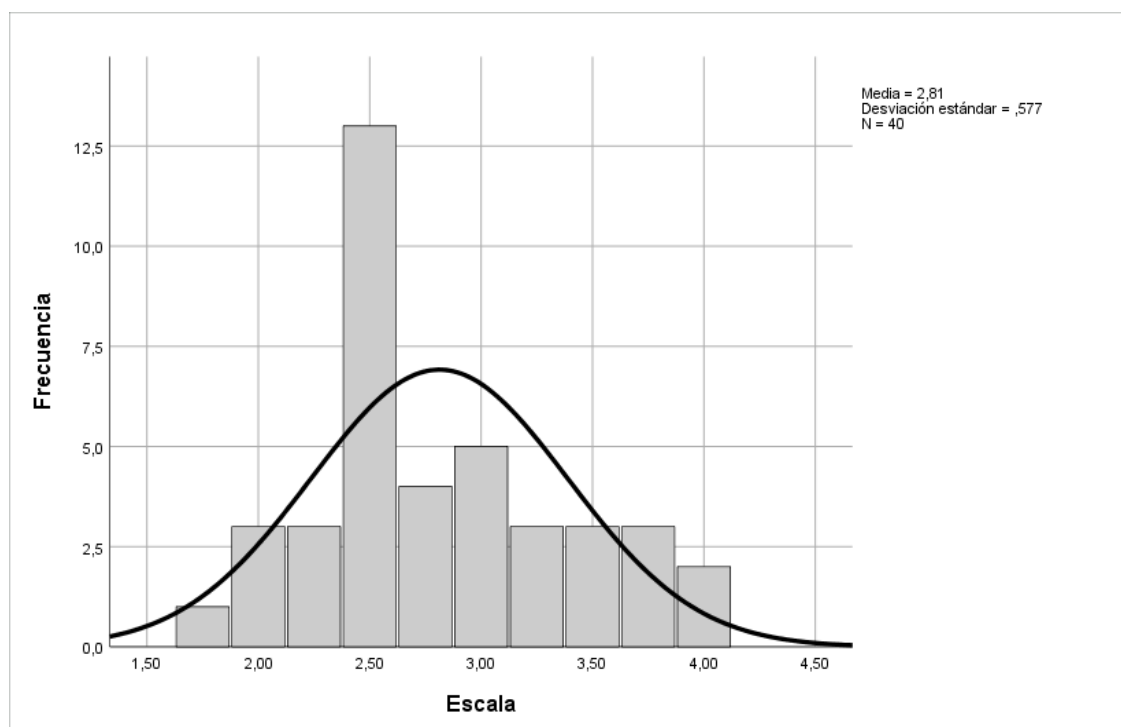


Figura 1. Puntuación media según escala: Dimensión Autonomía

En la Figura 1 se evidencia que el promedio de esta dimensión fue de 2.81; lo cual indica que los colaboradores perciben un nivel medio con referente a este factor; es decir hay una determinada cantidad de trabajadores que deciden por si mismos los procedimientos con respecto a su trabajo, teniendo independencia y autodeterminación en sus propias actividades, haciendo sus oficios con libertad según su criterio. Esta dimensión influye más en los trabajadores del sexo femenino menor a 35 años

correspondientes a las áreas de administración, atención, contabilidad y finanzas con menos de dos años laborando en la entidad (Anexo 11), que ven con mayor facilidad expresar sus opiniones y tomar decisiones a diferencia de otros miembros que tienen menos capacidad de decisión para elegir los procedimientos y ejecutar su trabajo realizan lo indicado por sus jefes en pro de la visión de la organización.

➤ Cohesión

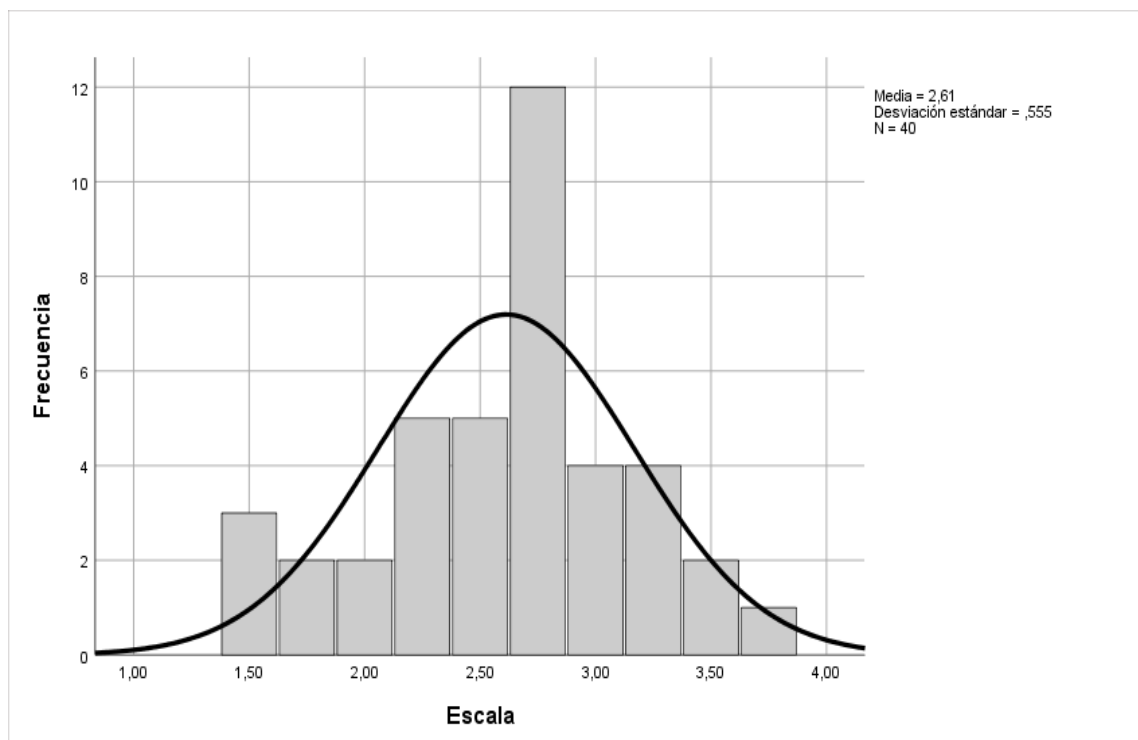


Figura 2. Puntuación media según escala: Dimensión Cohesión

Referente a la figura 2 se visualiza que el promedio de esta dimensión fue de 2.61; evidenciando un clima medio regular, siendo uno de los factores menos percibidos por los colaboradores, manifestando que algunos de ellos sienten que no hay mucho apoyo, tolerancia, unidad y compartir dentro de la organización, aun así tratan de que el mínimo trabajo en equipo sea el adecuado, elevando poco a poco el compromiso y desarrollando un sentido de pertenencia hacia los objetivos de la entidad; evidenciándose más en los hombres con edades entre los 36 a 40 años, que vienen laborando por más de tres años en la entidad (Anexo 11); sintiendo que pueden mejorar en sus actividades si el entorno es cada vez más colaborativo, cumpliendo con los objetivos propuestos.

➤ Confianza

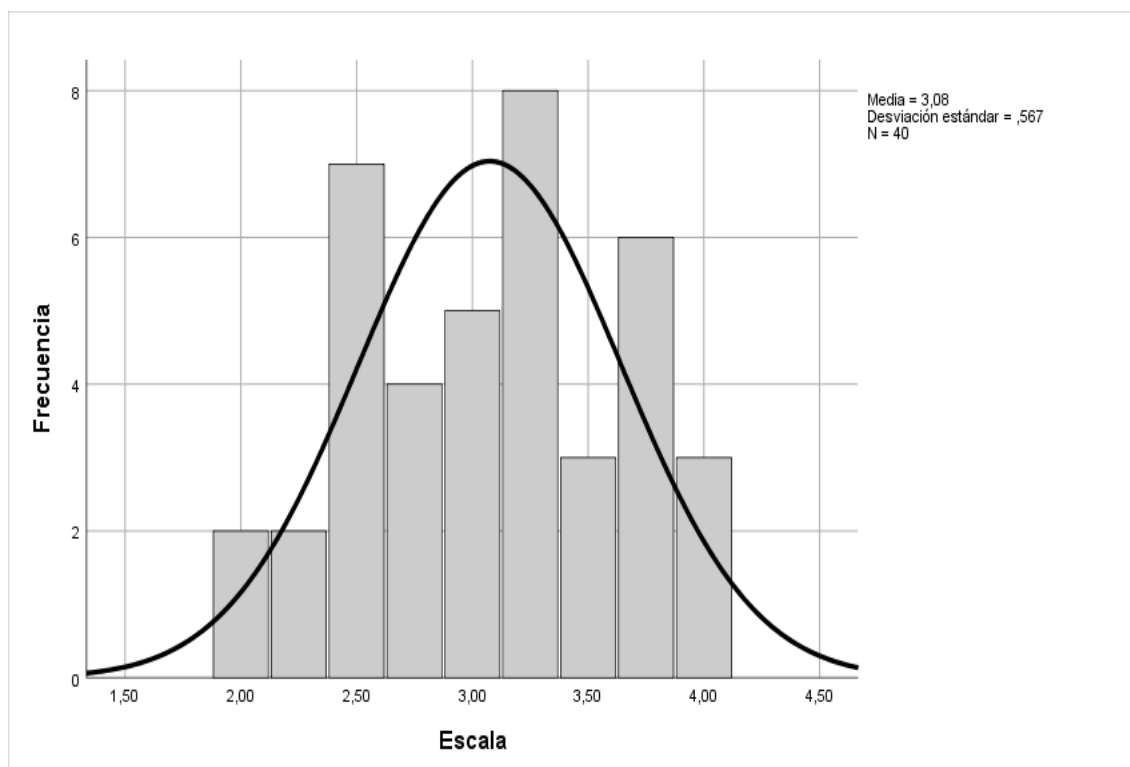


Figura 3. Puntuación media según escala: Dimensión Confianza

Según la figura 3 indica que la media de esta dimensión fue de 3.08 perteneciendo a la categoría media según baremación, por lo cual los trabajadores evidenciaron sentir una relación moderada de confianza, seguridad y libertad para comunicarse abiertamente con los altos directivos y demás integrantes de la institución, a pesar de que algunos de ellos se muestran cerrados y orientados al cumplimiento de los objetivos propuestos; esta dimensión se ve reflejado más en el personal de sexo femenino menor a 40 años que vienen laborando por más de tres años (Anexo 11). Afirmando que la confidencialidad y los códigos de ética que se da en la entidad permiten al colaborador sentirse seguro en un momento íntimo y personal, al mismo tiempo aumenta su compromiso y mejora su desempeño organizacional.

➤ Presión

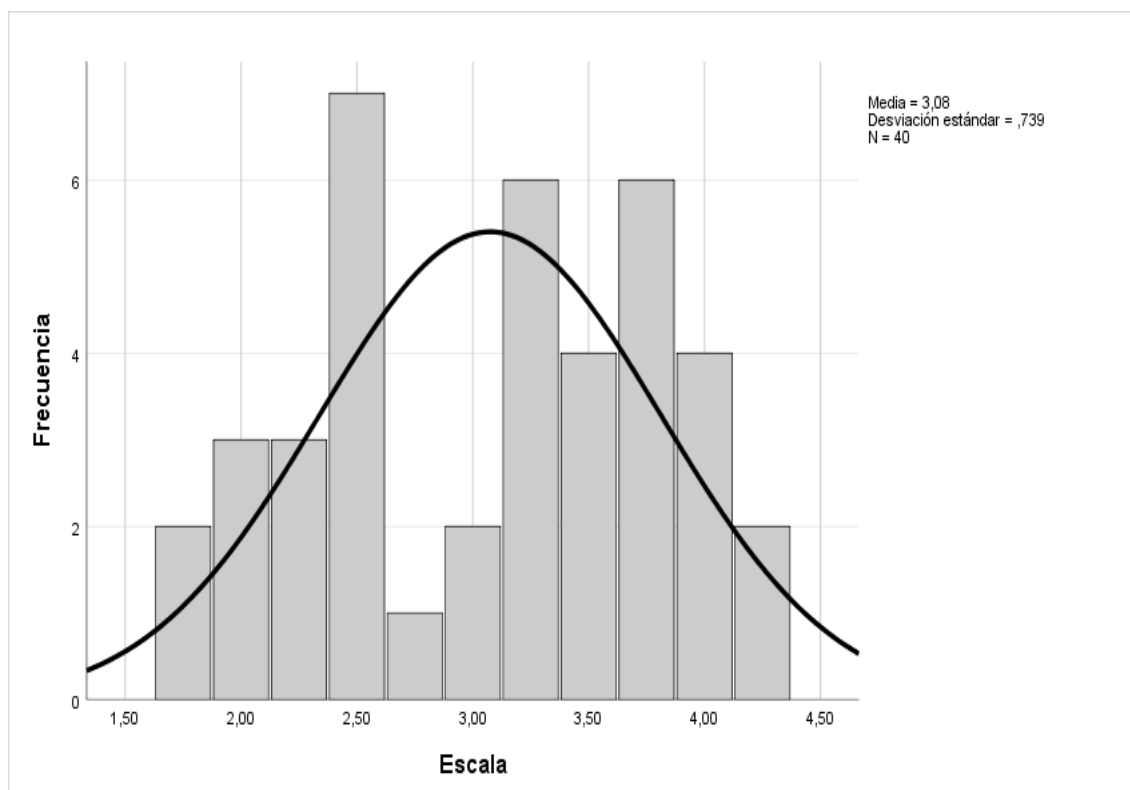


Figura 4. Puntuación media según escala: Dimensión Presión

En la figura 4 se evidencia que el promedio de este nivel fue de 3.08, presentando un nivel medio por lo cual los colaboradores indicaron que la organización ejerce un nivel de tensión moderado, esto les permite cumplir con sus responsabilidades y actividades sin sentir una presión alta o síntomas de estrés al momento de ejecutarlas, al mismo tiempo les permite a los colaboradores mantener la calma en situaciones imprevistas mejorando sus habilidades y capacidades para controlar sus emociones, generando un ambiente positivo y beneficioso. Esta dimensión se ve reflejado más en las áreas de finanzas, marketing, reclamos, tramite documentario y RRHH (Anexo 11), tanto en el personal masculino como femenino con edades entre los 29 a 35 años, no menor a dos años laborando, sin mucha diferencia con los que tienen más de 3 años en la entidad.

➤ Apoyo

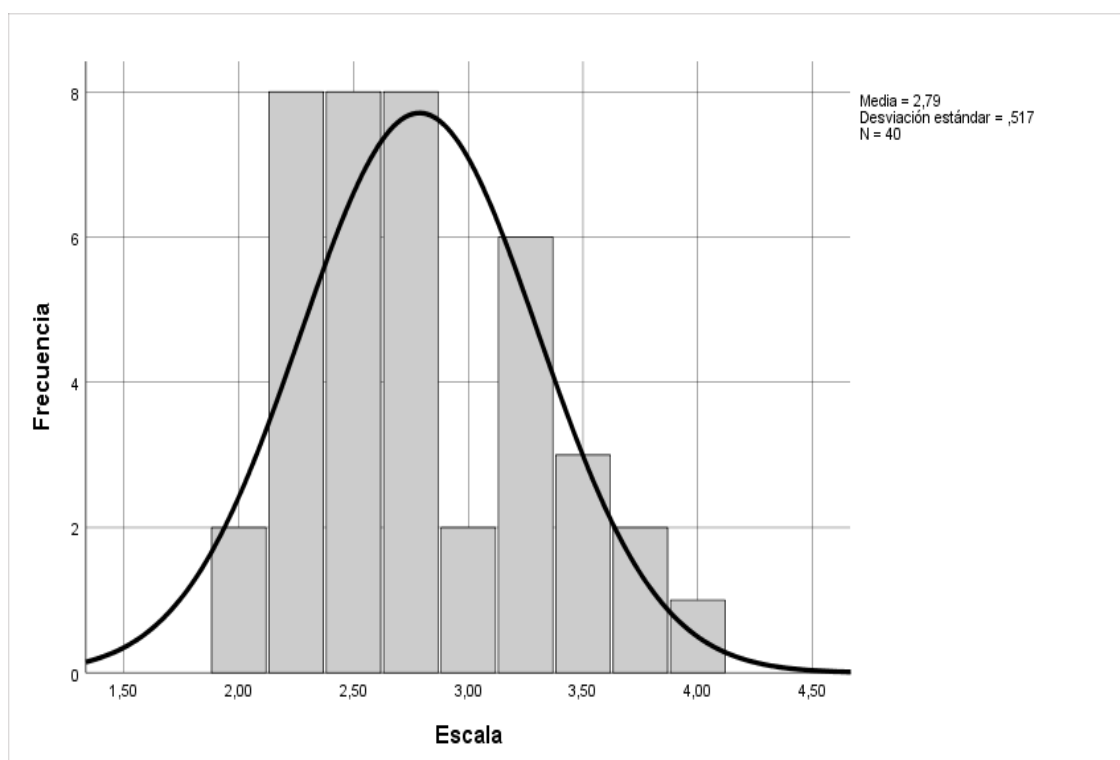


Figura 5. Puntuación media según escala: Dimensión Apoyo

En cuanto a esta dimensión se observa que su media fue de 2.79; lo cual indica que algunos de los encuestados sienten un nivel moderado con referente al apoyo, estímulo, tolerancia y respaldo que reciben de sus superiores y demás miembros de la empresa para la realización de sus actividades diarias, lo cual disminuye los índices de compromiso de los colaboradores; por otro lado algunos jefes apoyan el desarrollo profesional mientras no afecten en la realización de sus laborales. Esta dimensión la perciben más los colaboradores de sexo masculino que tienen más de tres años laborando en las áreas de Finanzas, SSGG y atención al público (Anexo 11); sosteniendo que mantener una buena relación entre todos los integrantes es tarea de todos, lo cual permitirá resolver los problemas con eficacia y brevedad generando cada vez más un entorno participativo y colaborativo, todo en función a aumentar la productividad y satisfacción de ambas partes.

➤ Reconocimiento

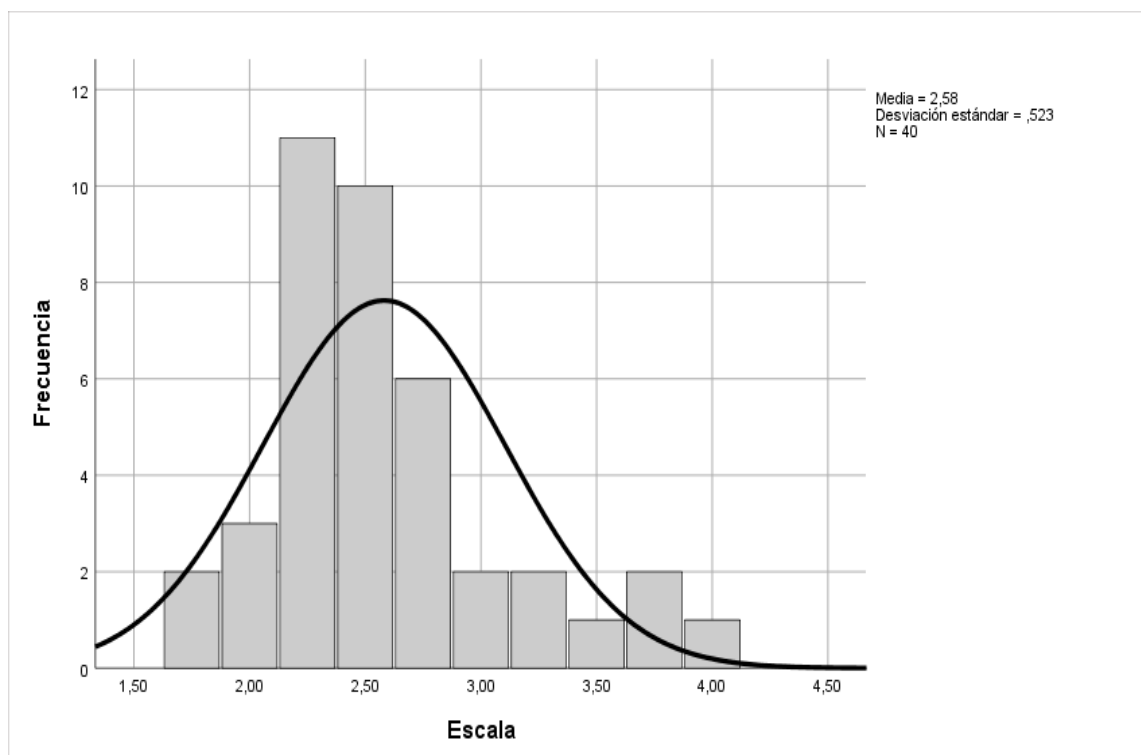


Figura 6. Puntuación media según escala: Dimensión Reconocimiento

En la figura 6 se visualiza que el promedio de esta dimensión fue de 2.58; lo cual indica un nivel regular en la atmosfera laboral, siendo el factor menos percibido por los colaboradores que manifiestan sentirse poco valorados debido a que no hay muchos reconocimientos monetarios o verbales, incentivos, ascensos, etc.; por el cumplimiento de las actividades realizadas, desmotivándolos en algunos casos para la realización de las tareas ya que no esperando mucho de su entidad; esta percepción la sienten tanto los hombres como las mujeres que recién ingresan como los que ya tiene más de un año y medio laborando en la entidad, cuyas edades abarcan entre los 36 a 40 años (Anexo 11). Este factor no es simplemente felicitar al empleador por la labor realizada sino mostrar interés por la persona, el esfuerzo y la actitud al momento de ejecutar las actividades, reafirmando que la organización debe tomarse más tiempo y compromiso en motivar y reconocer a sus empleados por el desempeño actual, lo cual ayudaría a mejorar y aumentar la productividad logrando mayor satisfacción y retención del talento humano.

➤ Justicia

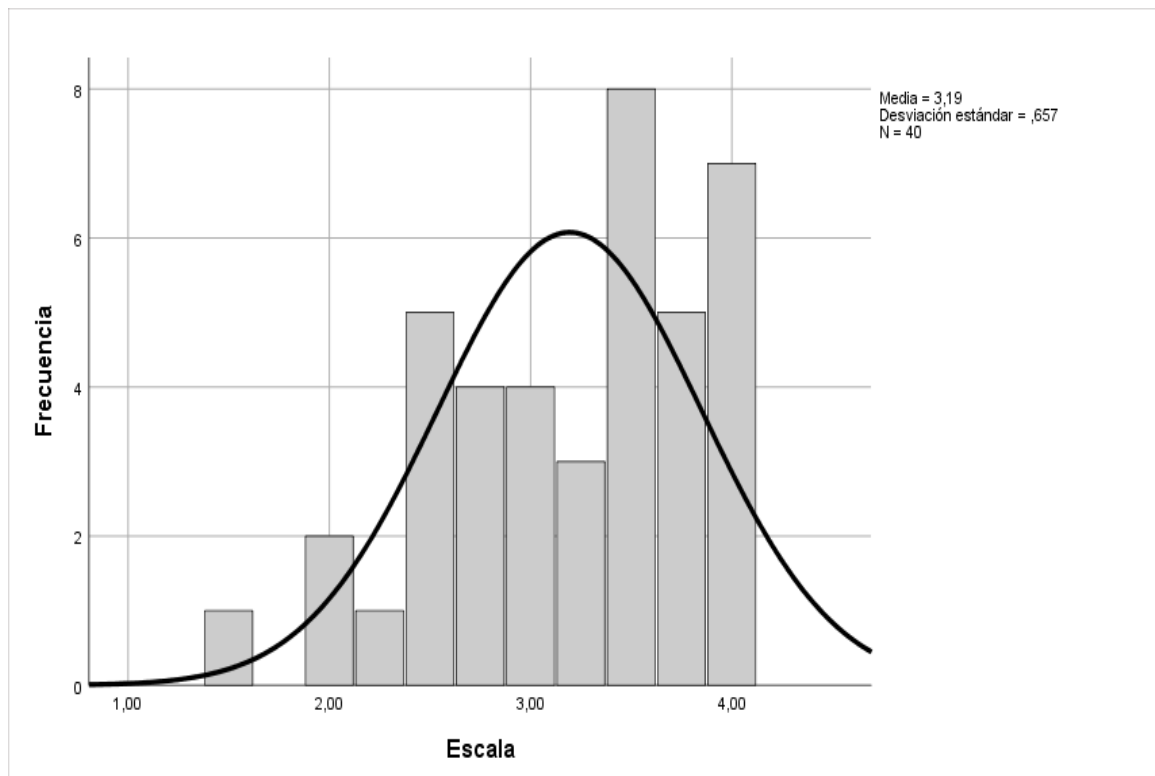


Figura 7. Puntuación media según escala: Dimensión Justicia

En la figura 7 se aprecia que la media de esta dimensión fue de 3.19; indicando un nivel medio de clima en la empresa, es decir que hay una cantidad de encuestados que afirman que existe igualdad con respecto a las practicas organizativas que se dan en la entidad, no solo refiriéndose a la percepción de respeto y dignidad con que son tratados por sus superiores, sino también a la poca distribución de recompensas o incentivos y a la repartición de las asignaciones de tareas con referente a una actividad. Este nivel de percepción lo sienten tanto los hombres como las mujeres que vienen laborando de dos años a más, pertenecientes a las áreas de Finanzas, SSGG y RRHH (Anexo 11); por lo cual perciben que están en un espacio agradable de trabajo mostrándose conforme con lo dispuesto por la entidad, pero algunos de ellos afirman no estar acorde, resaltando la preferencia de unos sobre otros, aun así están orientados a la ejecución de sus actividades y al cumplimiento de las metas planteadas.

➤ Innovación

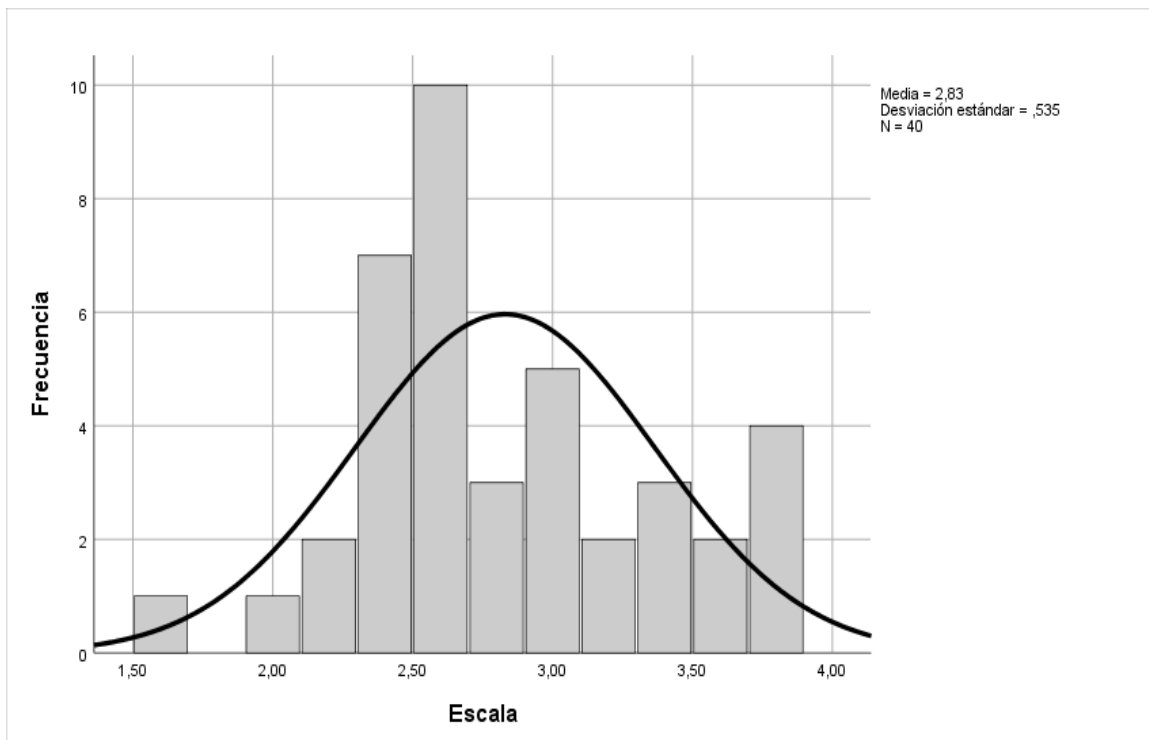


Figura 8. Puntuación media según escala: Dimensión Innovación

La figura 8 muestra que la media de este indicador fue de 2.83; indicando un nivel medio según su baremación; por lo cual ciertos colaboradores manifestaron que la empresa les da la oportunidad para desarrollar nuevas ideas, permitiéndoles cierta libertad en la realización de múltiples funciones aumentando la utilización eficiente de los recursos; así mismo la organización cada vez más alienta las percepciones de cambio y creatividad siendo influenciando más en el personal de sexo femenino que tienen más de tres años laborando para la entidad con edades entre los 36 a 40 años, asumiendo nuevos retos para cumplir con la visión de la empresa (Anexo 11). Por otro lado algunos de ellos sostienen de no tener la oportunidad de brindar sus aportes sintiendo diferencias en el trato por algunos jefes ocasionando inconformidad según los reglamentos establecidos.

➤ Análisis del constructo general – Clima Organizacional

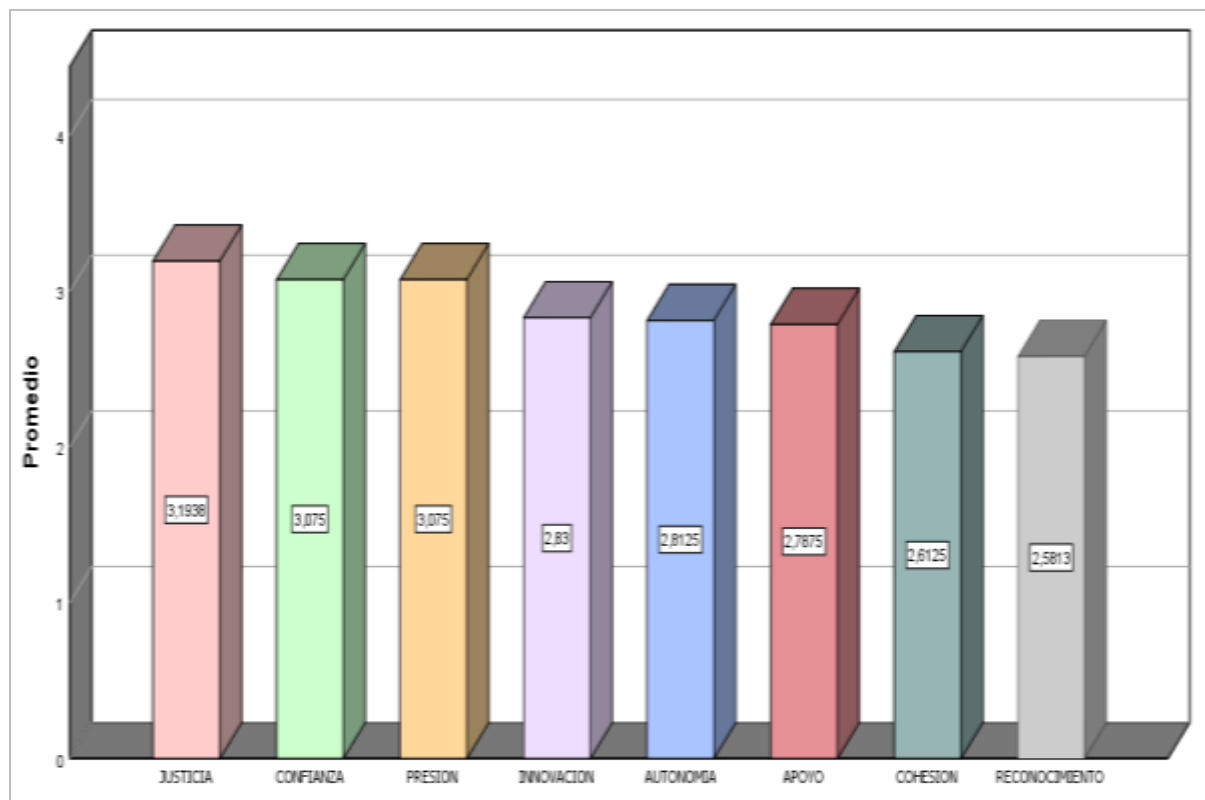


Figura 9. Dimensiones del clima organizacional

En la figura 09 se visualiza el promedio de todas las dimensiones; evidenciando que en general se vive en la entidad un nivel medio de clima organizacional en los colaboradores administrativos de la empresa de servicios eléctricos de la ciudad de Chiclayo, dando respuesta al primer objetivo específico del estudio; al mismo tiempo se visualiza que las dimensiones con mayor ponderación o las que son mejor apreciadas por los colaboradores de la organización son justicia y confianza con promedios de (3.0 a 3.20), constatando que se mantiene un trato equitativo, transparente y justo por parte de la entidad, lo cual motiva poco a poco al mejor comportamiento y actitudes en sus colaboradores, a la vez induce a tener mayor confianza y una mejor relación con los jefes inmediatos haciendo que el trabajo no se vuelva tan tenso ni sientan mucha presión al ejecutar sus actividades diarias. Estas dimensiones son más apreciada por los colaboradores de sexo masculino con más de 3 años laborando en las áreas de atención, finanzas y marketing no muy lejos de la realidad percibidas por el personal femenino. En cuanto a las dimensiones menos percibidas o con menor ponderación son cohesión y reconocimiento con un promedio

de (2.6) demostrando que existe una mínima o baja consideración y reconocimiento por parte de la entidad hacia sus trabajadores por las actividades bien ejecutadas, ocasionando malestar entre algunos de ellos teniendo como consecuencia disminución en la productividad y conflictos que se pueden derivan en malas relaciones interpersonales.

En cuanto a la categorización o distribución de percentiles en base a los niveles, se obtuvieron los siguientes resultados:

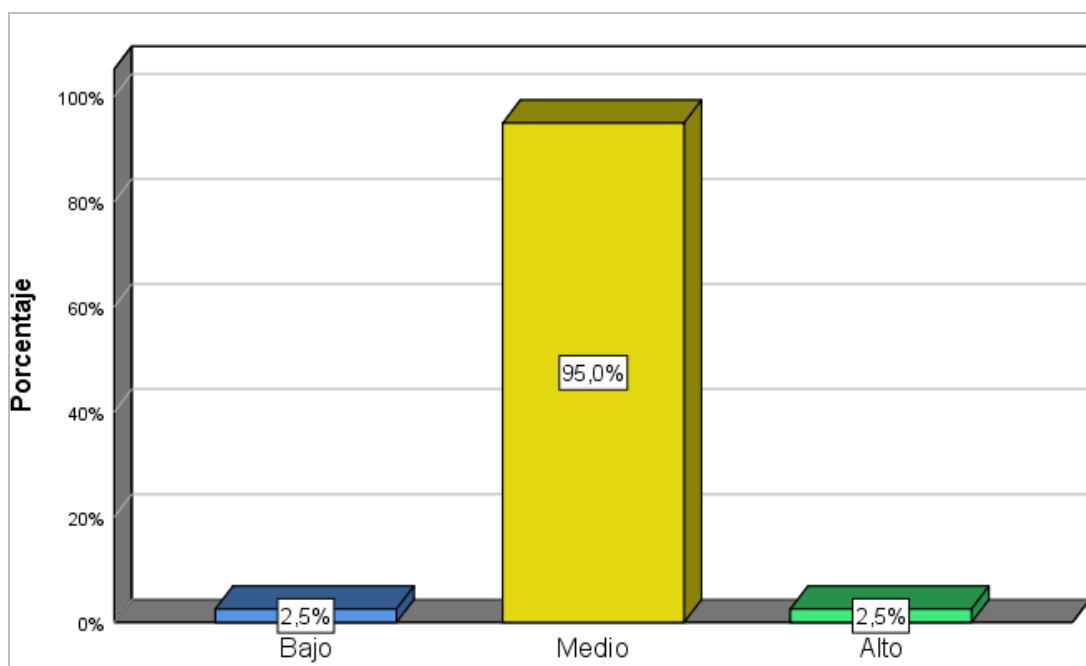


Figura 10. Niveles de Clima organizacional

La figura 10 mostró la predominancia de un nivel medio respecto a la percepción del clima organizacional por parte de los colaboradores, con un 95% que lo percibe de ese modo y la diferencia del 2.5 % en los niveles bajo y alto. Los trabajadores perciben un buen ambiente laboral cumpliendo con sus laborales en espacios donde las relaciones con sus jefes y compañeros son el apropiado para el alcance de las metas institucionales.

4.2.2 Análisis del Nivel de Satisfacción Laboral en la Empresa de Servicios Eléctricos

Se realizó el análisis por cada una de las dimensiones del constructo, dando respuesta al segundo objetivo específico; su nivel de satisfacción se determinó a través de la baremación de percentiles (Tabla 6), presentando los siguientes resultados:

➤ Satisfacción con la Supervisión

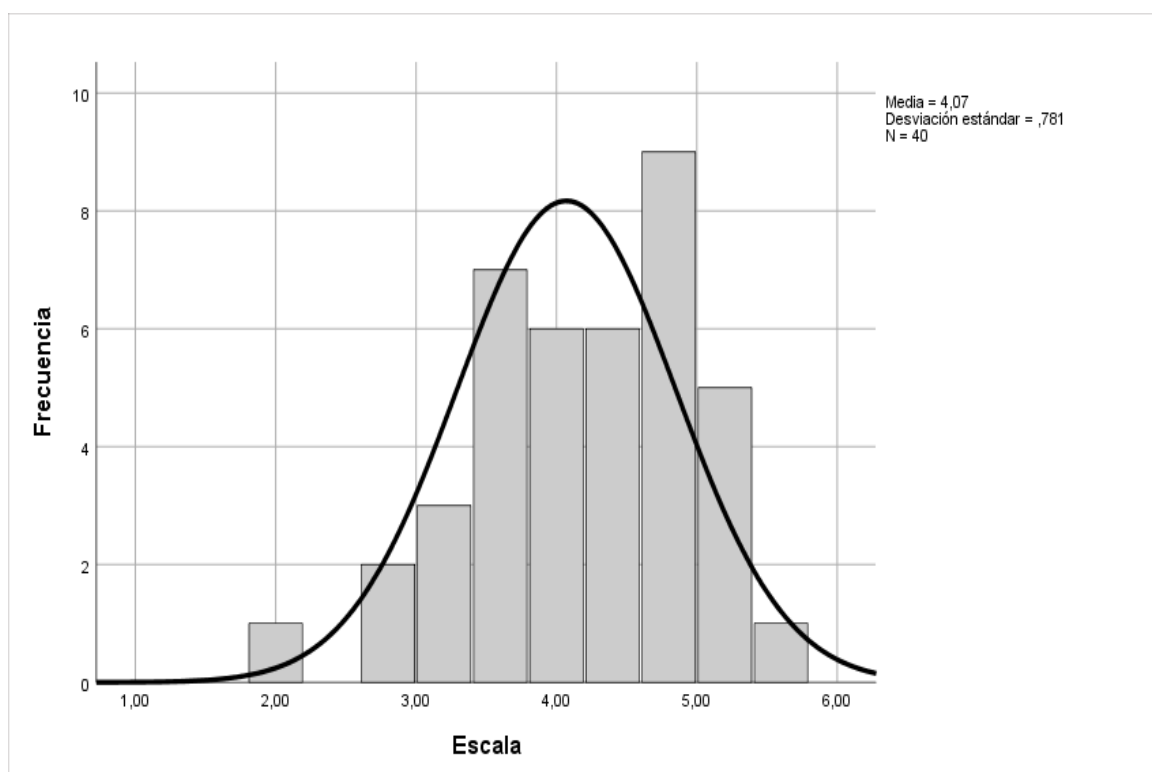


Figura 11. Puntuación media según escala: Satisfacción con la Supervisión

La figura 11 mostró que el promedio de esta dimensión fue de 4.07; indicando un nivel medio, siendo el factor con mayor satisfacción por parte de los colaboradores. Ellos perciben que el control, las inspecciones y la frecuencia en que son supervisadas las tareas o actividades por parte de los superiores es moderada; esta supervisión influye más en los hombres que en las mujeres los cuales tienen más de tres años laborando para la entidad en las áreas de Administración, Finanzas, Marketing y Sistemas (Anexo 13); afirmando que el apoyo que reciben y la relación que mantienen con los jefes permite aumentar cada vez más la confianza, al mismo tiempo permite un control sobre los errores de los procesos, diagnosticando y ejecutando medidas preventivas como correctivas. La constante observación, identificación y análisis de cada una de las actividades o tareas por parte de los superiores llevará al logro de los objetivos y al mismo tiempo ejercerá influencia sobre sus miembros para hacer bien las cosas.

➤ Satisfacción en el Ambiente Físico

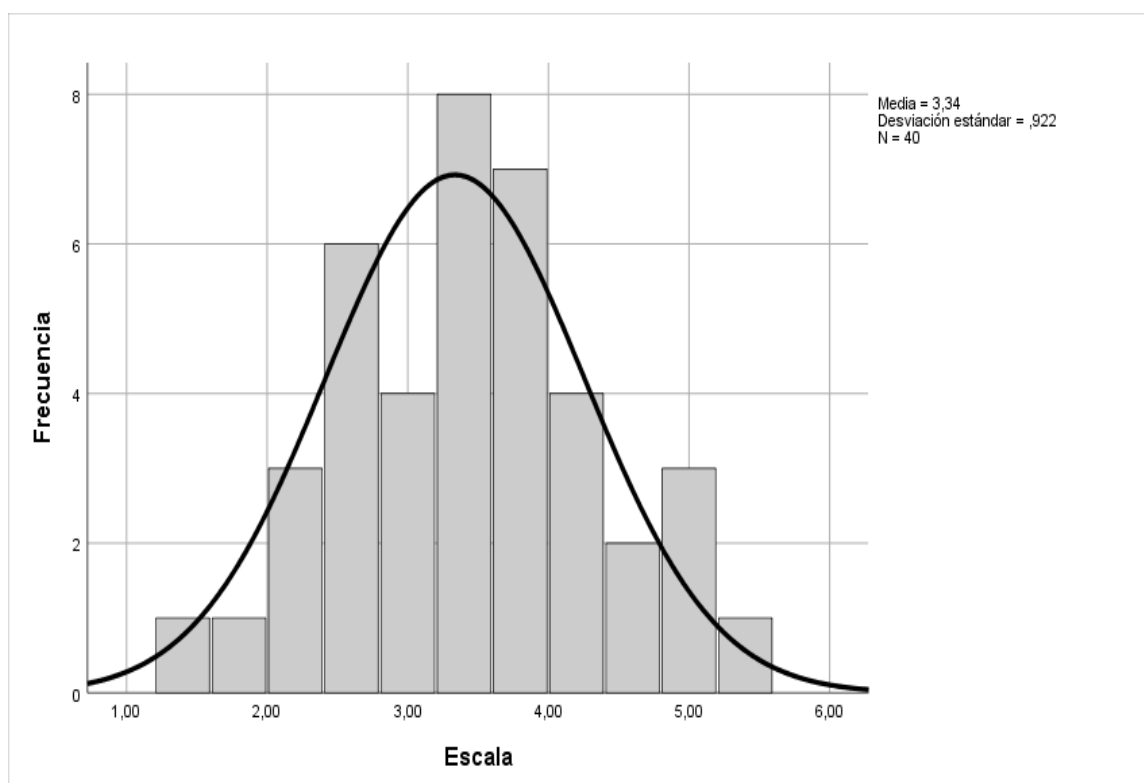


Figura 12. Puntuación media según escala: Satisfacción con el Ambiente Físico

La figura 12 nos visualiza que el promedio de este factor fue de 3.34; indicando un nivel medio según su baremo, siendo la dimensión con la cual los colaboradores se sienten menos satisfechos, indicando que algunos ambientes físicos e infraestructura (la temperatura, ventilación e iluminación) no son los suficientemente adecuados y no cumplen con las dimensiones necesarias para la realización de algunas actividades diarias, ocasionando retrasos en sus funciones, acumulación de documentos y pérdidas de los mismos; siendo más percibida en las áreas de Contabilidad, Logística, Administración y Servicios generales; por parte de los colaboradores de sexo masculino que tienen menos de dos años laborando para la entidad (Anexo 13), sosteniendo que la mejora de estos ambientes o el rediseño aumentaría el nivel de productividad y satisfacción de sus colaboradores para el logro de objetivos organizacional.

➤ Satisfacción con las Prestaciones Recibidas

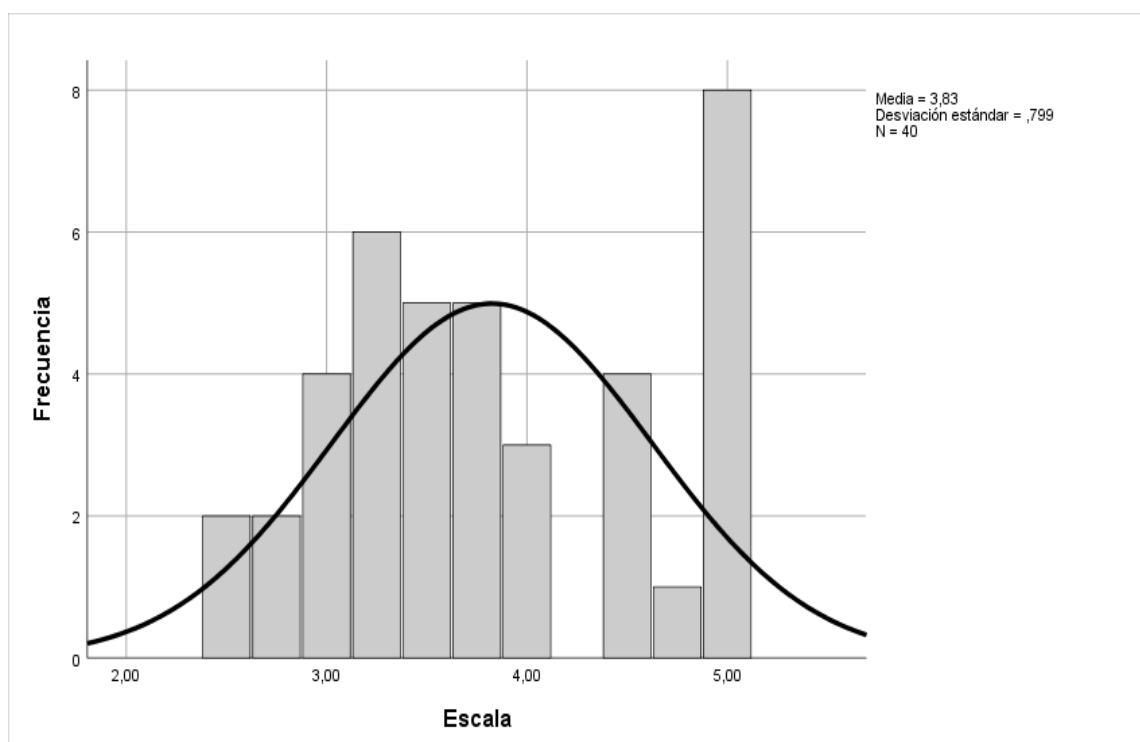


Figura 13. Puntuación media según escala: Satisfacción con las Prestaciones Recibidas

La figura 13 muestra una media de 3.83, evidenciando un nivel medio de satisfacción con referente a esta dimensión; esto puede ser debido a que hay una cantidad de colaboradores que están de acuerdo con los procesos laborales y de formación que les brinda la entidad, lo cual incluye las retribuciones económicas por las actividades realizadas, reconocimiento y oportunidades de promoción que son favorables y seguras para su crecimiento laboral y personal; influyendo más en el sexo masculino que tienen más de 3 años laborando, sin tener mucha diferencia con los que tienen más de un año de ingreso y son de sexo femenino (Anexo 13). Por otro lado algunos de ellos evidencian lo contrario con referente a los reconocimientos asumiendo que es bajo, lo cual podría estar afectando su actividad con la empresa.

➤ Satisfacción Intrínseca

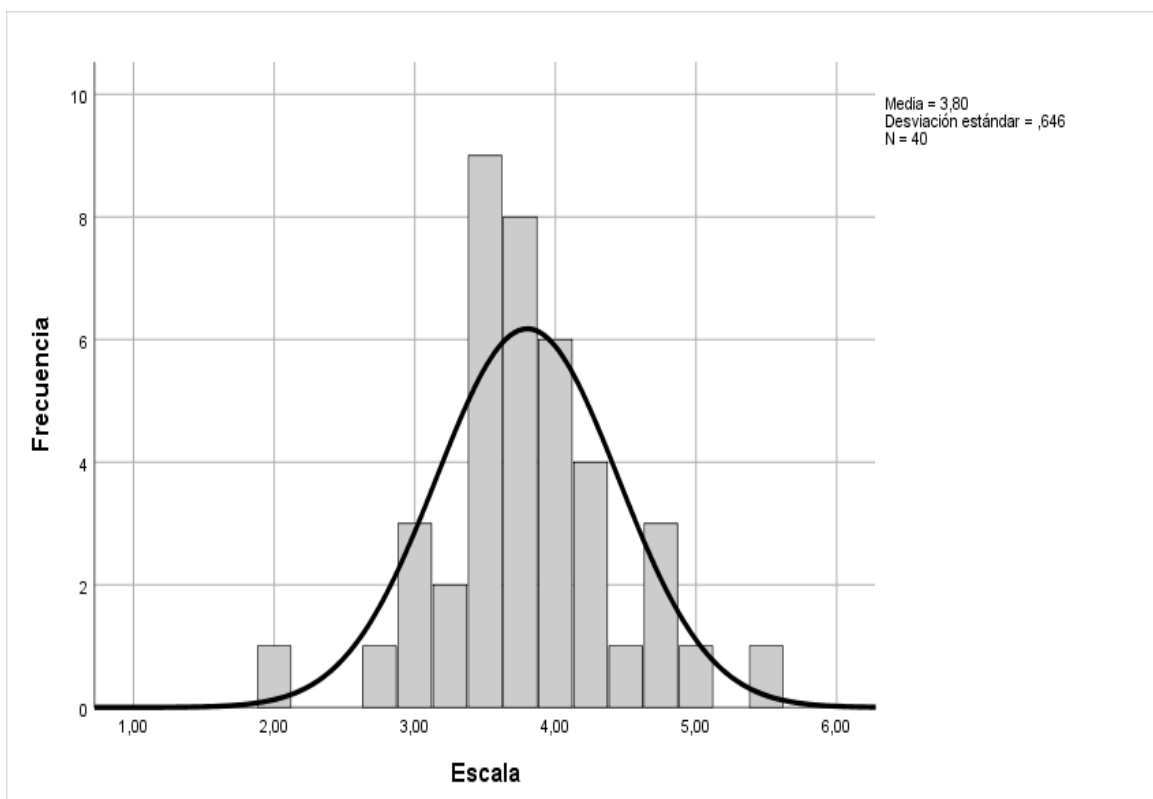


Figura 14. Puntuación media según escala: Satisfacción Intrínseca

En la figura 14 se aprecia que la media fue de 3.80, teniendo como resultado una satisfacción media, dando a entender que ciertos colaboradores realizan la mayor parte de sus actividades por la sensación de satisfacción que experimentan al momento de ejecutarlas, teniendo como propósito la autorrealización y crecimiento personal. Este nivel de satisfacción influye más en el personal femenino joven que en el masculino, sin tener mucha diferencia en el tiempo laborando según categoría entre ingresantes y estables (Anexo 13). Esta dimensión va a depender del nivel de libertad o autodeterminación que se tenga para tomar decisiones cumpliendo con los objetivos y metas organizacionales involucrando las áreas de Contabilidad, Administración y Recursos humanos.

➤ Satisfacción con la Participación

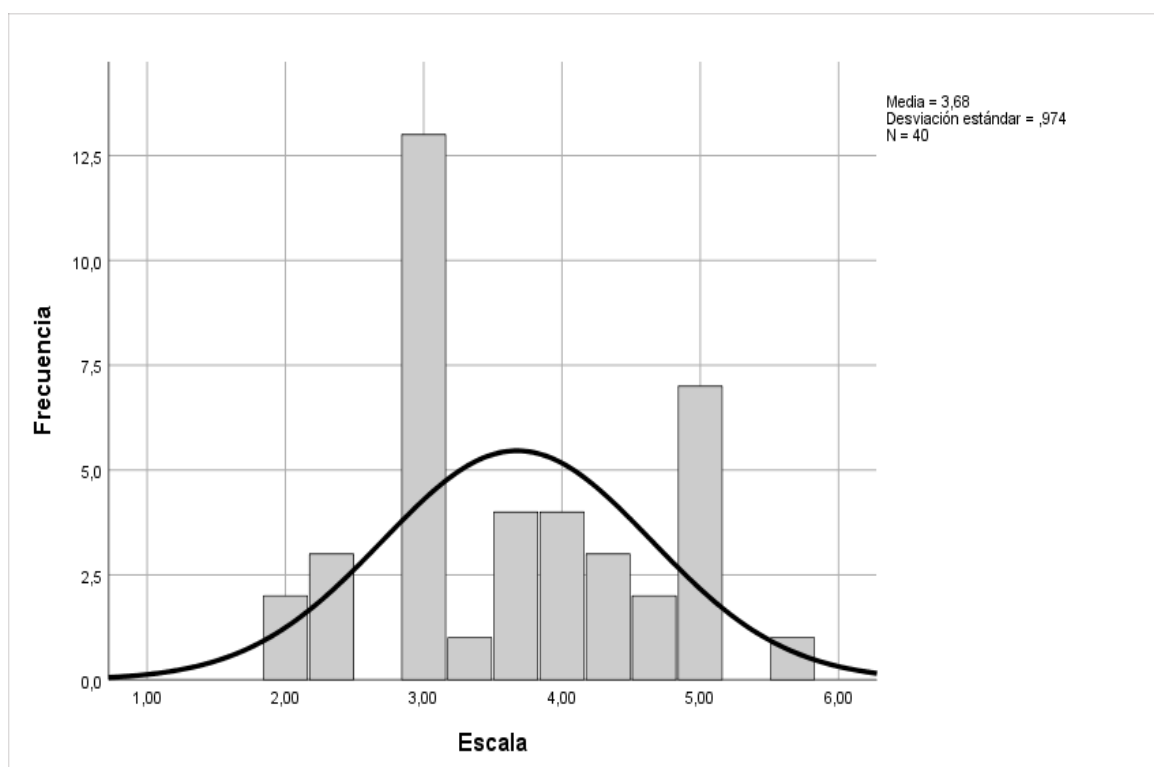


Figura 15. Puntuación media según escala: Satisfacción con la participación

En la figura 15 se muestra que el promedio de este factor fue de 3.68 evidenciando una satisfacción media; por lo cual los colaboradores sienten que su participación o involucramiento en las decisiones de los departamentos, grupos o tarea son limitadas, lo cual afecta en su integración para las metas individuales y grupales, afectando más en la satisfacción de los trabajadores de sexo femenino entre 36 a 40 años, los cuales tienen menos de dos años en la entidad (Anexo13); este factor es más percibido en las áreas de Administración, Marketing y Sistema, así mismo en el área de Reclamo se muestra una baja satisfacción en sus colaboradores, esto debido a la cantidad de solicitudes por atender de los usuarios; manifestando que sus opiniones son pocas veces consideradas o esperan a ser reevaluadas para agilizar el proceso de atención en la entidad.

➤ Análisis del constructo general – Satisfacción Laboral

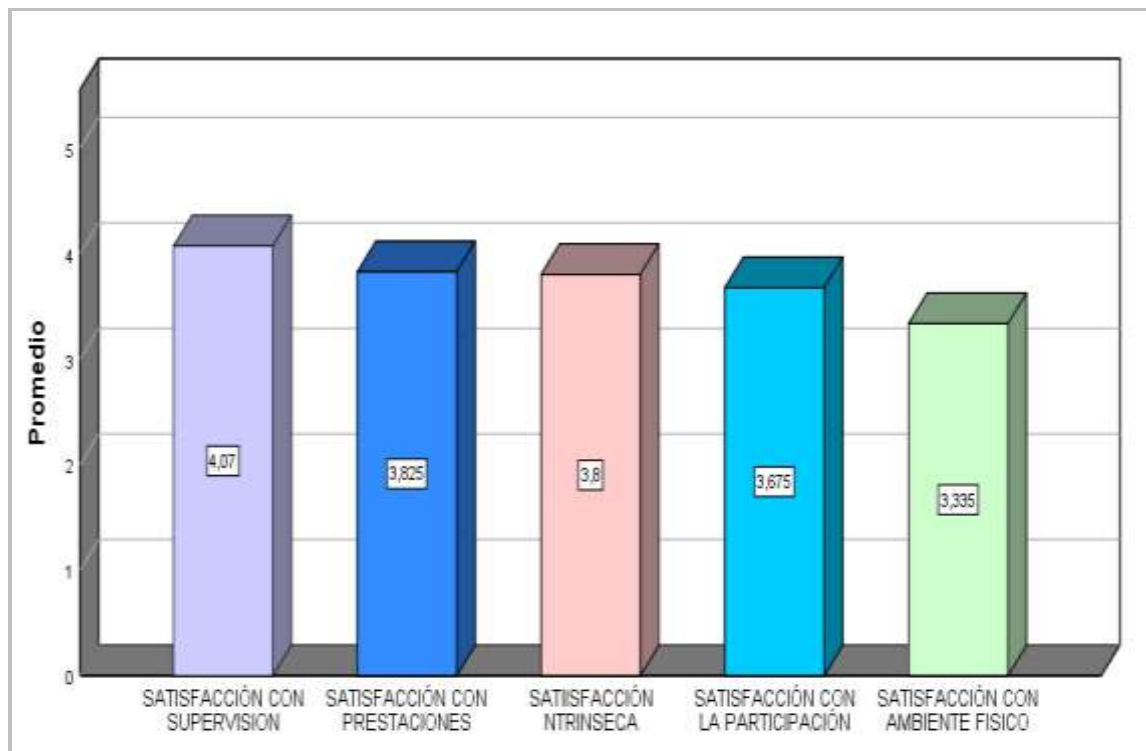


Figura 16. Dimensiones de Satisfacción Laboral

En la figura 16 se visualiza el promedio de todas las dimensiones del constructo de la variable dependiente satisfacción laboral, teniendo como respuesta para el segundo objetivo específico planteado, que en la entidad de servicios eléctricos, los colaboradores administrativos sienten un nivel medio de satisfacción, demostrando que la mayor ponderación o satisfacción por parte de los trabajadores administrativos se da en la dimensión satisfacción con la supervisión, con un promedio de (4.07), manifestando una supervisión continua u constante por partes de sus superiores con referente a las actividades o tareas desempeñadas; lo cual permite prever falta, descuidos o equivocaciones que podría afectar el correcto funcionamiento de las operaciones en la entidad. Por otro lado también se aprecia que la dimensión satisfacción con el ambiente de trabajo es la que obtuvo una baja o menor ponderación (3.33), reflejando que aspecto como el entorno, la infraestructura, la ventilación, el espacio, etc., no son las más óptimas para el desempeño de diversas funciones asignadas, por lo cual la entidad deberá reestructurar y rediseñar sus ambientes; influyendo así en las actividades de cada uno de los colaboradores obteniendo como mejor resultado el alcance de las metas u objetivos propuesto por la entidad.

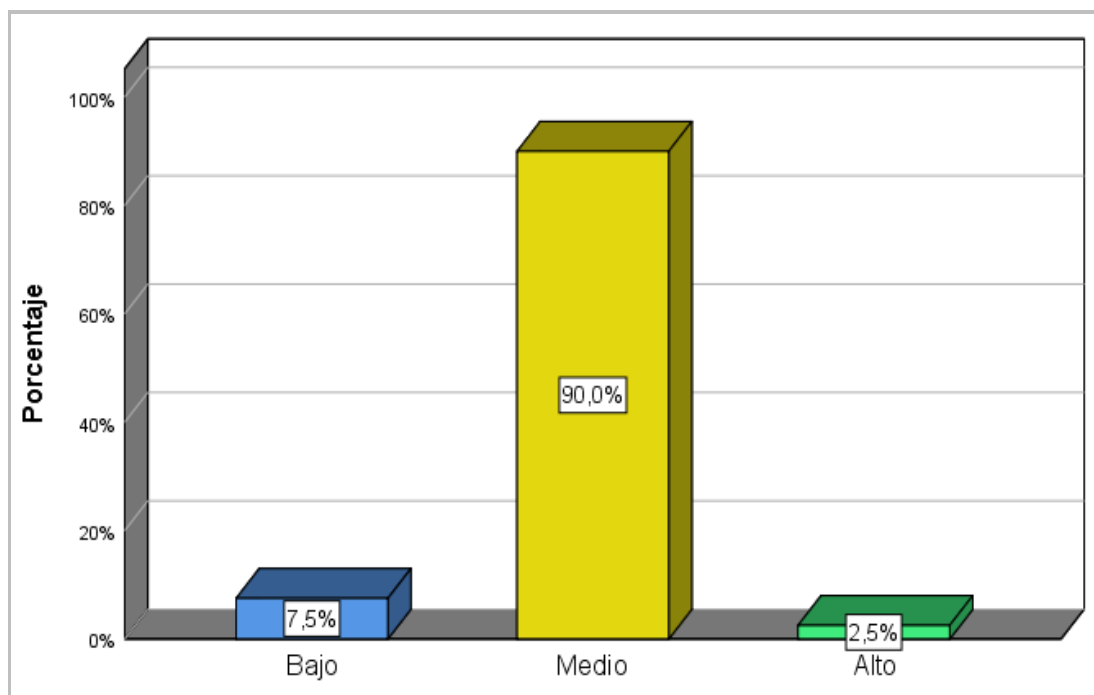


Figura 17. Nivel de satisfacción laboral

En la figura 17 se pudo identificar que el nivel de satisfacción laboral que predomina en la percepción de los colaboradores es el nivel medio con un 90% del personal encuestado, seguidamente del nivel bajo con un 7.5% y por último el nivel alto con un 2.5% que lo percibe de ese modo. Este resultado indica que los trabajadores se sienten satisfechos en los diferentes factores que conforman este constructo.

4.2.3 Análisis para determinar el nivel de influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos.

Para medir la influencia, fue necesario primero conocer si existe relación entre las dos variables del estudio, por lo cual se aplicó:

➤ Análisis Correlacional

Se hizo el análisis de la correlación de cada una de las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral; efectuando previamente el análisis de normalidad, para ello se usó el test de Shapiro - Wilk, debido a que el tamaño de la muestra censal es menor a 50 participantes; teniendo como resultados una Distribución No Normal (6 de las dimensiones obtuvieron un Sig \leq 0.05) y Distribución Normal

(3 dimensiones con un Sig ≥ 0.05), con lo cual se estableció que los datos del presente estudio proceden de una distribución no normal.

Asimismo, se aplicó la Prueba de Spearman debido a que la mayoría de los datos provienen de una escala de Likert ordinal (Anexo 14).

El coeficiente de correlación Rho Spearman permitió establecer el grado de intensidad de relación entre los dos factores (Douglas, 2012), teniendo como condición si P.Valor (Sig. Bilateral) ≥ 0.05 es rechazada, caso contrario aceptada. Para el criterio de intensidad va desde los números continuos positivo a 1.0 indicando que existe una fuerte correlación entre las dimensiones y los valores más próximos a menos 1.0 señalan una correlación negativa entre sus dimensiones (Anexo 15), por último, cuando el valor es 0.0 no hay correlación (Hernández, Sampieri y Fernández, 1998).

Se obtuvo como resultados general (Tabla 10), que las dimensiones cohesión e innovación, presentaron una intensidad de correlación moderada con valores para el coeficiente de correlación de Spearman de 0.551 y 0.425 respectivamente, el valor positivo establece que un incremento en la cohesión e innovación del personal tendría un efecto positivo que aumentaría la satisfacción laboral de los colaboradores, los cuales sienten que poco a poco el trabajo en equipo y las buenas relaciones aumentan la satisfacción en la entidad, asimismo la confianza hacia los compañeros y jefes les permite aportar sus opiniones y generar nuevas ideas que ayuden al crecimiento organizacional y al desarrollo personal. Un buen ambiente laboral donde la comunicación entre sus miembros es prioridad, ayudará a la organización a fortalecerse internamente y a fijar hacia un mismo objetivo que garantice el éxito de la entidad. Por otro lado las dimensiones Autonomía, Confianza, Apoyo, Reconocimiento y Justicia, muestran una correlación muy baja pero con condición aceptada; es decir que hay un mínimo grado de asociación entre estas dimensiones con el constructo satisfacción laboral, por lo cual la entidad deberá trabajar más en su línea de comunicación, en los procesos de motivación y retención para brindarles la seguridad, confianza e incentivos que necesitan y sientan confort con el desempeño de sus tareas; en cuanto a la dimensión Presión ha obtenido una intensidad de correlación nula con condición rechazada; lo cual da a entender que en general los colaboradores no sienten una presión elevada en sus funciones, determinando que la figura del jefe no genera tensión o estrés para el cumplimiento de las actividades en el periodo establecido (Anexo 16).

Tabla 10: Resumen Correlacional de las dimensiones de Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral

Hipótesis	P.Valor (Sig. Bilateral)	Rho de Spearman (Coef. de correlación)	Condición	Intensidad
Autonomía se relaciona con satisfacción laboral	0.023	0,360*	Aceptada	Correlación muy baja
Cohesión se relaciona con satisfacción laboral	0.000	0,551**	Aceptada	Correlación moderada
Confianza se relaciona con satisfacción laboral	0.025	0,355*	Aceptada	Correlación muy baja
Presión se relaciona con satisfacción laboral	0.815	0,038	Rechazada	Correlación nula
Apoyo se relaciona con satisfacción laboral	0.015	0,381*	Aceptada	Correlación muy baja
Reconocimiento se relaciona con satisfacción laboral	0.021	0,363*	Aceptada	Correlación muy baja
Justicia se relaciona con satisfacción laboral	0.170	0,221	Rechazada	Correlación muy baja
Innovación se relaciona con satisfacción laboral	0.006	0,425**	Aceptada	Correlación moderada

Dado a que existe relación entre los dos factores del estudio se procedió a realizar el análisis de influencia a través de:

➤ Análisis de Regresión Lineal

Para este estudio, se realizó el diagrama de dispersión para determinar si existe linealidad de datos, el cual permite establecer la relación entre el factor dependiente “Y” con el conjunto de las dimensiones del factor independiente (x_1, x_2, \dots, x_8) siendo “Y” la variable a predecir (Anexo 17).

Confirmada la linealidad se procedió a ejecutar el estadístico de Regresión Lineal Simple y múltiple, por lo cual el coeficiente de determinación R cuadrado del modelo evidencia que el factor independiente “X” afecta a la variable dependiente “Y”.

Tabla 11: Análisis del modelo de influencia del Clima organizacional en la Satisfacción Laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,612 ^a	,375	,358	,47139

a. Predictores: (Constante), PROMCO

Según la tabla anterior, se evidencia que el R cuadrado del modelo afirma que el Clima Organizacional (variable predictora) en su conjunto influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos, en un 35%.

Continuamente se ejecutó la prueba de análisis de varianza (ANOVA), para comprobar la validez del modelo; teniendo como regla de resolución: Si Sig \leq 0.05 se aprueba modelo, caso contrario, el modelo se rechaza.

Tabla 12: *Análisis del Modelo ANOVA*

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,063	1	5,063	22,787	,000 ^b
	Residuo	8,444	38	,222		
	Total	13,507	39			

a. Variable dependiente: PROMSL

b. Predictores: (Constante), PROMCO

Según datos de la tabla previo, se aprueba el modelo, sosteniendo que la variable independiente X “clima organizacional” en su conjunto influye sobre la variable dependiente Y “satisfacción laboral”.

Posteriormente, en los coeficientes estandarizados se obtuvo una estadística de tolerancia \geq 0.10 y del VIF \leq 10; siendo así, no hay colinealidad, por lo tanto, el modelo no contiene variables que no estén aportando o contribuyendo al modelo; afirmando la influencia de “X” en “Y” (Anexo 19).

La normalidad de los residuos es un supuesto que exige que se aplique normalidad sobre los errores o residuos, que son prácticamente la diferencia entre el valor real y el pronosticado; si el nivel de significancia es mayor a 0.05 se tiene una distribución normal el cual da por válido el modelo de regresión lineal.

Tabla 13: *Análisis de normalidad de los residuos del modelo de regresión*

	Estadístico	gl	Significancia
Residuos	Shapiro-Wilk		
	,971	40	,391

Según dato anterior el análisis de los residuos del modelo de regresión permitió evaluar el cumplimiento del supuesto de normalidad en ellos, en tanto su valor de significancia es > 0.05 .

Determinar la influencia de las dimensiones del constructo predictor en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de Servicios Eléctricos.

Para comprobar la influencia de las dimensiones que corresponde a la variable independiente sobre variable dependiente, se volvió a ejecutar el diagnóstico de colinealidad.

Tabla 14: *Análisis del Modelo con las dimensiones del Clima organizacional*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,713 ^a	,509	,382	,46255

a. Predictores: (Constante)

Según la tabla anterior, se visualiza que el segundo modelo R cuadrado = 0.382; explica que en conjunto todas las dimensiones del clima organizacional impactan a la satisfacción laboral en un 38% de variabilidad.

Continuamente se repitió el análisis de varianza ANOVA, teniendo como norma común que su significancia debe ser menor o igual a 0.05; lo cual no implica que todas las dimensiones vayan a influir en el constructo de satisfacción laboral.

Tabla 15: *Análisis del segundo modelo ANOVA - dimensiones del Clima Organizacional con la variable Satisfacción Laboral*

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	6,875	8	,859	4,016	,002 ^b
	Residuo	6,633	31	,214		
	Total	13,507	39			

a. Variable dependiente: PROMSL

b. Predictores: (Constante), PROMINNOVACION, PROMPRESION, PROMCONFIANZA, PROMAUTONOMIA, PROMCOHESION, PROMJUSTICIA, PROMAPOYO, PROMRECONOCIMIENTO

Según datos de la tabla anterior, la sigma bilateral de ANOVA válida el segundo modelo, por lo cual las dimensiones de la variable predictora en su conjunto influyen en la variable dependiente.

Posteriormente se realizó nuevamente el análisis de coeficientes, teniendo como criterio que el nivel de significancia debe ser menor o igual a 0.05 para determinar si hay influencia y su intensidad a través del Coeficiente estandarizado Beta (Anexo 20).

Tabla 16: Análisis de influencia de las dimensiones de Clima Organizacional con la variable dependiente

Hipótesis	Sig.	Beta	Estado
Autonomía influye en satisfacción laboral	,071	,290	Si influye
Cohesión influye satisfacción laboral	,009	,434	Si influye
Confianza influye en satisfacción laboral	,571	,092	No influye
Presión influye en satisfacción laboral	,535	,082	No influye
Apoyo influye en satisfacción laboral	,500	-,127	No influye
Reconocimiento influye en satisfacción laboral	,270	,210	No influye
Justicia influye en satisfacción laboral	,726	,064	No influye
Innovación influye en satisfacción laboral	,711	,084	No influye

En la tabla anterior, se responde a los ocho objetivos específicos anteriormente planteados, dando como resultado que las dimensiones Autonomía y

Cohesión si influyen en la variable Satisfacción Laboral; mostrando una influencia de 0.071 para la primera dimensión y 0.009 para la segunda dimensión, con un grado de intensidad bueno según datos del beta coeficientes estandarizados; esto puede ser debido a que los colaboradores perciben una independencia limitada en cuanto a la forma de desarrollar sus competencias respecto a sus oficios laborales, siendo determinados por los estándares que rigen en la empresa; en cuanto a la cohesión se evidencia que los trabajadores se identifican con el trabajo en equipo pero hay situaciones donde impera el individualismo, surgiendo la competencia, siendo la labor del líder solucionar los conflictos para alcanzar los objetivos propuestos y planteados.

Así mismo se demostró que las demás dimensiones: confianza, presión, apoyo, reconocimiento, justicia e innovación no influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores ejecutivos de la empresa del sector eléctricos, dando a entender que los colaboradores buscan su satisfacción a través de otros factores, por lo cual estas dimensiones no son predictores de satisfacción laboral para este estudio, esto también se puede deber al rubro de la empresa que está orientado al sector eléctrico no afectando a los miembros de esta entidad.

Por último se responde al objetivo general que es: **Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos Chiclayo, 2019**

Tabla 17: *Análisis de la influencia del Clima organizacional en la Satisfacción Laboral*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,612 ^a	,375	,358	,47139

a. Predictores: (Constante), PROMCO

Según datos de la tabla anterior, con los resultados físicos obtenidos y los tratamientos estadísticos realizados, se evidencia que el Clima Organizacional influye en un (35%) de variabilidad en la Satisfacción Laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos, siendo su significancia menor o igual a 0.05 con una intensidad de casualidad según su coeficiente estandarizado beta de (0.612) según (Anexo 19). Por lo cual la alta gerencia debe trabajar más en mejorar los procesos

organizacionales que permitirá aumentar el clima, desarrollando un ambiente mucho más equitativo, colaborativo y participativo, lo cual dará como resultado una satisfacción más elevada tanto en lo personal como en lo laboral en cada uno de sus trabajadores y al mismo tiempo será más productivo para la empresa manteniendo su competitividad en el mercado.

V. Discusión

Los estudios de Clima Organización y Satisfacción Laboral continúan siendo de gran relevancia; por ello conocer cómo perciben los colaboradores el ambiente de trabajo que los llevan a sentirse satisfechos en diversos factores como: reconocimiento, comunicación, toma de decisiones, salarios, entre otros; es una prioridad en todas las organizaciones. A continuación se redacta la discusión de los datos obtenidos de acuerdo a los objetivos formulados en la presente investigación:

Con referente al primer objetivo específico; se aprecia en la empresa de servicios eléctricos, un nivel medio de ambiente laboral (Prom = 3.20), según la baremación de percentiles realizado a este estudio; demostrando que los colaboradores viven en un ambiente laboral medianamente satisfecho lo que en algunos casos no les permite tener un buen desempeño laboral en los distintos ámbitos de la entidad; aun así están orientados a cumplir con su productividad, ayudando a conseguir los propósitos y objetivos de la entidad. Este mismo resultado se aprecia en el estudio realizado por Pastor (2018), donde se evidencio un clima medianamente favorable, es decir que perciben un nivel regular para su crecimiento personal y profesional, influyendo en su compromiso con la institución manteniendo una comunicación clara y fluida con los demás miembros de la entidad. Un poco opuesto fue la investigación realizada por Quiñonez et al (2015), donde se reportó un nivel de alto a muy alto de clima organizacional lo que resulta bien positivo para la entidad, lo que les permite un desarrollo laboral productivo, calidad de vida saludable y compromiso laboral. Mismo resultado en la investigación realizada por Montoya et al (2017), que obtuvo un nivel alto con respecto al ambiente de trabajo que se vive en la entidad, cumpliendo con éxito el logro de los objetivos organizacionales; así mismo sus resultados sociodemográficas mostraron que los que percibieron más este factor fueron los colaboradores con más años de trabajo, no tan diferente al presente estudio de investigación; siendo los colaboradores de sexo femenino las que perciben un nivel más elevado de clima que de los hombres; esto puede ser debido a que en ambos estudios el personal de sexo femenino valoran más el trabajo en equipo dando como resultado un ambiente de trabajo agradable, eficiente y eficaz. En cuanto a la investigación de Arias y Arias (2014), también se evidencio que son las mujeres las que aprecian más el reconocimiento y el espíritu de equipo, dando mayor relevancia a la inserción de las mujeres en el ámbito laboral. La teoría de Clima propuesta por Likert menciona que el

actuar de los trabajadores es influenciado y causado por la conducta de sus jefes superiores además de las condiciones empresariales que se viven y que ellos perciben (Chiavenato, 2000). La empresa debe seguir innovando y creando un ambiente positivo en el que los empleados se sientan más motivados, trabajen más productivamente y sean más eficientes para seguir creciendo tanto internos como externos.

Así mismo con respecto al segundo objetivo específico se visualiza que la variable dependiente presenta un nivel medio de satisfacción en los trabajadores administrativos de la empresa de servicios eléctricos según baremación de percentiles (Prom = 4.07); siendo el factor con mayor satisfacción la supervisión que realizan sus jefes a las tareas; seguidamente de los acuerdos laborales manifestando sentirse en algunos casos de acuerdo con la conciliación económica por el trabajo realizado; en cuanto a la satisfacción intrínseca algunos afirman realizan sus trabajos por realización y aprendizaje, otros por el contrato adquirido con la empresa; en cuanto a su participación es mínima presentado por la carencia del trabajo en equipo y la limitada autonomía siendo influenciado por el clima organizacional que se viven día a día. Un poco diferente fue el estudio realizado por Montoya et al (2017), donde se encontró como resultado un nivel mayor de satisfacción, siendo los más satisfechos el personal femenino y los grupos de edades comprendido entre 35 a 49 años afirmando que a mayor edad, mayor satisfacción y estabilidad laboral, no mostrando muchas diferencia a los resultados con respecto a las edades del presente estudio, donde los más satisfechos fueron los que fluctuaban entre los 25 a 40 años perteneciente a la categoría adulto joven y adulto, así mismo fueron los colaboradores del sexo masculino los que percibieron más esta satisfacción. Aun así la dirección debe procurar reinventarse e innovar no solo en los proceso de gestión y capacitación, disminuyendo el trabajo rutinario, desinterés y desanimo; sino también en infraestructura comprendido en los ambientes de trabajo, iluminación, ambientación, etc., debido a que en esta dimensión algunos colaboradores se encuentran un poco insatisfechos; por lo cual mejorar y adecuar el entorno físico elevará más la satisfacción de sus integrantes al mismo tiempo elevará los índices de productividad para mejores resultados en beneficio de la entidad y sus colaboradores. Herzberg (1959), en su teoría afirma que cuando las personas se sienten bien en su trabajo manifiestan una satisfacción intrínseca con las actividades que realiza en la entidad manifestando plenitud y realización personal; muy diferente si manifiestan una satisfacción extrínseca que se relaciona con el ambiente externo, seguridad, políticas y sueldo; siendo en algunos casos más percibida y valorada por los

colaboradores que la satisfacción intrínseca por lo cual generaría insatisfacción entre sus miembros.

Respecto al tercer objetivo específico se evidencia que la dimensión autonomía si influye en la satisfacción de los colaboradores de la empresa de servicios eléctricos, con un nivel de significancia menor a 0.10; por lo cual los trabajadores sienten que tienen escasa libertad en la toma de decisiones referente a sus actividades como las herramientas a usar, la autogestión de tiempo y las prioridades de las tareas, organizando la metodología de trabajo según las normas impuestas por la entidad, teniendo como prioridad cumplir con los objetivos propuestos por la empresa, generando como resultado una satisfacción media. La investigación de Montoya et al (2017), obtuvo como resultado un nivel de correlación fuerte, por lo cual el personal administrativo de esa entidad se sienten muy satisfechos con la libertad que tienen para emprender, crear y recrear sus ideas al momento de realizar sus actividades alcanzando los objetivos establecidos. Así mismo la investigación de Quiñonez et al (2015), obtuvo un nivel muy alto de esta dimensión en relación a los factores sociolaborales (tiempo laboral, tipo de contrato y áreas laborales), demostrando que un ambiente favorable y con relaciones armoniosas permite un desarrollo laboral productivo y satisfecho ayudando al mejoramiento individual y colectivo. Para este estudio la dimensión Autonomía es un poco más percibida por los colaboradores del sexo femenino menor a 35 años, evidenciando una limitada independencia en la planificación, desarrollo y control de su trabajo, provocando un ambiente poco agradable y algo tenso. Por otro lado Pritchard y Karasick (1973), define que este factor es el grado de libertad que tienen los colaboradores para asumir nuevos riesgos y plantear soluciones, motivándolos para que sigan contribuyendo al bien de la organización. A mayor autonomía en los criterios de trabajo, mayor satisfacción laboral.

Según el cuarto objetivo específico se evidencia que existe influencia de cohesión en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos; con un nivel de significancia menor a 0.05; manifestando que los colaboradores sienten satisfacción moderada con respecto al trabajo en equipo, compañerismo y comunicación, lo cual facilita que el trabajo se realice armoniosamente, pero en ocasiones hay situaciones donde no se respeta las opiniones de los miembros generando malestar entre ellos, lo cual podría estar afectando o impactando en las metas planteadas por la entidad. Mientras tanto en el estudio realizado por Pastor (2018), muestra como resultado que la dimensión “Comunicación”

alcanzo un nivel mediamente favorable indicando que en los trabajadores administrativos existe fluidez, dialogo, relación positiva y apoyo mejorando su desempeño, como también aumentando su satisfacción en lo personal y profesional. En la presente investigación los colaboradores que perciben un poco más esta dimensión son de sexo masculino no mostrando mucha diferencia con los de sexo femenino; demostrando que en algunos casos el trabajo compartido (independientemente de su posición y función) permite mejorar las relaciones interpersonales evitando poco a poco los conflictos, dando lugar a un entorno más saludable. Por otro lado la teoría propuesta por Litwin & Stringer (1978), con respecto al factor “relaciones”, detalla que en esta dimensión las relaciones interpersonales deben ir desde los niveles más bajos hasta los jerárquicos mejorando el entorno laboral, sintiendo más cooperación y unidad en todos sus miembros cumpliendo con las políticas, normas y objetivos de la empresa. Esto apoya lo planteado por Koys & DeCottis (1989), en la investigación realizada por Chiang et al. (2008), donde mencionan que la cohesión es la apreciación que tienen los trabajadores sobre la unidad de un ambiente positivo, siendo para ellos importante que sus directivos pregunten por sus opiniones involucrándolos en las decisiones, mejorando así las relaciones laborales.

En cuanto al quinto objetivo específico se evidencia que la dimensión confianza no influye significativamente en la satisfacción laboral de los administrativos, presentado un nivel de significancia mayor a 0.05; esto puede ser debido a que los trabajadores no mezclan los asuntos personales con los laborales, a pesar de que saben que pueden comunicar cualquier problema de cualquier índole a su jefe inmediato, ya que entre ellos se ha establecido un vínculo de lealtad y honestidad forjado con el día a día. Algunos de ellos optan porque la comunicación sea estrictamente de asuntos o actividades relacionadas con su labor, evitando así que los problemas personales interfieran con el cumplimiento de sus labores. La Teoría de Likert (citado en Brunet 2004), afirma que contar con trabajadores de principios bien definidos eleva la seguridad y confianza, actuando en conjunto para alcanzar la misión y visión de la entidad. Si bien es cierto la confianza no nace de un día para otro, la forma como es percibida el ambiente laboral influirá en este factor generando su propia opinión y criterio. Por otro lado la investigación de Montoya et al (2017), afirma que esta dimensión es la que mejor se correlaciona con la satisfacción laboral; contando con personas integras, responsables y participativas que ayudan al crecimiento y al logro de las metas de la institución.

En el caso del sexto objetivo específico la dimensión presión no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos, esto puede ser debido a que los colaboradores se han adaptado a las demandas que requieren sus puestos de trabajo para el correcto funcionamiento del servicio que brinda la empresa; además perciben que la supervisión y la evaluación de sus superiores es idónea, ya que ello permite evitar errores involuntarios, lo cual no genera en ellos incomodidad en el cumplimiento y realización de sus actividades diarias. Los hallazgos obtenidos en la investigación de Quiñonez et al (2015), obtuvo un nivel bajo de presión, señalando que se maneja la carga laboral y con ello el nivel de exigencia de la empresa; en cuanto a la investigación de Montoya et al (2017), no presentaron relación estadísticas significativas respecto a este factor con la satisfacción laboral.

A su vez, se pudo identificar que el séptimo objetivo específico, la dimensión apoyo no influye significativamente en la variable dependiente de los trabajadores en la empresa de servicios eléctricos, la cual obtuvo un nivel de significancia mayor a 0.05; esto puede ser debido a que los trabajadores ya conocen el funcionamiento de las diversas actividades que realizan cumpliendo con los estándares establecidos por la entidad. Ellos no sienten la necesidad de un guía o de incomodar a su supervisor o a algún otro miembro de la empresa; así mismo la supervisión a sus actividades no impactan mucho, ya que saben que fueron contratados para determinadas funciones y cumplen con lo solicitado; aun así saben que en cualquier momento pueden contar con la ayuda y orientación de sus superiores ya que entre todos persiguen un objetivo mutuo. Un poco diferente fue en la investigación realizada por Raziq y Maulabakhsh (2015), donde se evidenció que el apoyo que reciben los trabajadores de parte de la alta dirección impacta positivamente aumentando su satisfacción, caso contrario a la relación que tienen con sus compañeros lo cual no resulto ser muy significativa en la satisfacción laboral. Así mismo Pritchard y Karasick (1973), afirman que contar con el apoyo y la supervisión constante de los jefes aumenta la satisfacción de los empleados, permitiendo evaluar los errores y proponer mejoras correctivas contando siempre con su ayuda, mejorando las relaciones de confianza y apoyo mutuo.

En cuanto al octavo objetivo específico se evidencia la no influencia significativa de la dimensión reconocimiento con la satisfacción laboral; esto puede ser de que a pesar que los trabajadores perciben que no reciben los reconocimientos necesarios (monetarios,

incentivos y/o promociones) a veces hay reconocimiento verbales y algunos gestos de apoyo que hacen que la mayoría de ellos cumplan con sus actividades de manera eficiente, evitando errores que en algún futuro dañe a la entidad ya que de una u otra forma se sienten comprometidos y parte de la institución. El estudio realizado por Montoya et al (2017), afirman que esta dimensión es mayormente percibida por los colaboradores más jóvenes debido a que tienen más autonomía y sus recursos económico y estructurales son mejores teniendo una relación directa con la satisfacción laboral; caso contrario para el presente estudio, siendo más percibido por los colaboradores adultos. La teoría de Litwin y Stringer (1978), afirma que el factor “Recompensa” es el reconocimiento que ofrece la entidad por el trabajo bien realizado aumentando así la participación y colaboración de los miembros de entidad para que no solo busquen un beneficio económico sino también un crecimiento personal en beneficio del conjunto organizacional.

De acuerdo al noveno objetivo específico se evidencio que no existe influencia significativa de la dimensión equidad en la satisfacción laboral, presentando un nivel de significancia mayor al 0.05. Esto puede ser a que los colaboradores conocen las normas y políticas internas de la entidad, no siendo arbitrarias, caprichosas o favoritismo sino equitativas a la medida de los acuerdos establecidos, además sostiene que los objetivos por alcanzar son razonables; aunque hay a veces excepciones donde se realizan horas extras sin ser remuneradas pero son aceptadas por el empleado porque forma parte de su trabajo y de su compromiso. Por otro lado Koys & DeCottis (1991), sostiene que un trato neutro aumenta la satisfacción, al mismo tiempo eleva el compromiso con la organización; la distribución equitativa y justa de las actividades le permite al colaborar mantener un equilibrio entre sus laborales, el apoyo a sus compañeros y la realización u entrega de las actividades evitando el incumplimiento generando retrasos y pérdidas para la entidad.

Con referente al último objetivo específico se evidencio que no existe influencia significativa de la dimensión innovación en la satisfacción laboral; visualizando un nivel significativo mayor al 0.05. Según los autores Koys & DeCottis (1991), sostienen que esta dimensión le permite al colaborar ser más creativo, asumir nuevos riesgos y tareas permitiendo la implementación de nuevos procesos de manera más eficaz y eficiente aumentando la satisfacción no sólo en lo personal sino también en lo laboral. En la empresa de servicios eléctricos esta no influencia, puede ser debido a que el colaborador sabe que puede aportar con nuevas ideas o iniciativas, mejorando el uso de los recursos con

los que ya se dispone para los diversos procesos de la entidad, pero de manera limitada siendo supervisados por sus jefes y contando en algunos casos con el apoyo de sus integrantes; por otro lado los reconocimientos no son los suficientes, pero ello no es obstáculo para que el trabajador pruebe nuevas formas de hacer las cosas, disminuyendo costos y reduciendo riesgo, fortaleciendo los lazos de confianza y elevando su compromiso hacia los objetivos, misión y visión de la entidad.

Con referente al objetivo general se evidencio que el Clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos en un 35% de variabilidad; por otro lado se apreció una correlación moderada a baja en cada una de sus dimensiones. En la investigación realizada por Arias y Arias (2014), manifestaron que existe relación moderada entre ambas variables, evidenciando que las dimensiones más significativas son flexibilidad y reconocimiento, siendo mediadores de la satisfacción laboral y es más percibido por los colaboradores de sexo femenino. Este resultado es similar al estudio realizado por Montoya et al (2017), evidenciando una correlación positiva y significativa entre ambas variables, como también las dimensiones que mejor se correlacionan con la satisfacción son apoyo y confianza, considerando al supervisor como figura clave; por otro lado la variable clima organizacional explica el 22% de variabilidad siendo menor a la presente investigación y la diferencia es explicada en otras variables que no tienen nada que ver con los estudios anteriores. Estos resultados son un poco diferentes a la investigación realizada por Raziq y Maulabakhsh (2015), mostrando un impacto positivo entre ambos constructos, afirmando que la satisfacción aumenta si los colaboradores perciben un ambiente de trabajo propicio y placentero, teniendo mayor impacto el apoyo que reciben de la alta gerencia; así mismo igual que los resultados de las investigaciones anteriores solo el 13.2% del entorno laboral explica la variable satisfacción laboral; por lo cual los altos directivos de la entidad deben prestar mayor atención a las necesidades que vienen manifestando sus colaboradores, ya que las malas condiciones de trabajo restringen a los empleados a alcanzar su máximo potencial.

La empresa de servicios eléctricos debe tomarse en serio la relevancia de un buen ambiente de trabajo ya que mantener feliz a su capital humano aumenta la lealtad, el compromiso, la eficiencia, eficacia, productividad y pertenencia de los colaboradores; siendo hoy en día una prioridad contar con trabajadores altamente competentes que no solo buscan ingresos económicos sino que al mismo tiempo buscan pertenecer a una entidad donde su

formación, su conocimiento y experiencia sea verdaderamente apreciado, así mismo permitirá a la organización seguir creciendo en un mercado cada vez más competitivo y cambiante.

VI. Conclusiones

- Con referente al primer objetivo específico, se concluye que los colaboradores de la empresa de servicios eléctricos perciben y viven un clima organización medio; siendo más percibido en las dimensiones de justicia y confianza. Esto debido a que la distribución de las tareas, los convenios y reglamentos son asignados por igual entre sus miembros lo que genera que poco a poco se aumente la confianza e unión en los equipos de trabajo. Por otro lado se evidencio que la dimensión menos percibida fue el reconocimiento puesto que la poca valoración que reciben de la entidad les genera en algunos casos inconformidad para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.
- En referente al segundo objetivo específico, los empleados administrativos de la empresa de servicios eléctricos manifiestan tener un nivel de satisfacción media; siendo el factor con mayor satisfacción la supervisión de las actividades por parte de sus jefes inmediatos, evidenciando que un correcto control prevé situaciones no previstas. Además los colaboradores sienten menos satisfacción con los ambientes físicos, afirmando que algunos espacios y la falta de equipos mobiliarios no permite la realización de las actividades de manera ordenada y eficiente.
- Con referente al tercer objetivo específico, se evidencia que si existe influencia de autonomía en la satisfacción de los trabajadores, demostrando la poca libertad que tienen para tomar decisiones con referente a los materiales, el horario y las prioridades de sus actividades diarias, dando como resultado una satisfacción media. La independencia en la realización de las tareas es una necesidad, permitiendo que se ordenen según sus prioridades de ejecución cumpliendo con sus labores, sin olvidar que una constante supervisión permitirá evitar futuros inconvenientes o retrasos en la ejecución de la misma.
- En cuanto al cuarto objetivo específico, cohesión si influencia en la satisfacción laboral, por lo cual los trabajadores perciben un ambiente laboral regular, donde relaciones interpersonales, el poco trabajo en equipo, la falta de unidad y cooperación, influye bastante en su satisfacción, lo que puede generar en algunos casos conflicto

entre sus miembros; así mismo el poco espacio y la incorrecta distribuciones de los ambientes no propicia a realizar el trabajo en la cantidad y calidad necesaria.

- En cuanto al quinto objetivo específico, el factor confianza no influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos; esto debido a que perciben un ambiente medio, donde sus integrantes procuran no mezclar asuntos personal con los laborales; lo cual no impide a que exista comunicación, cooperación y apoyo de sus jefes permitiendo favorecer cada vez más a seguir creando un ambiente productivo y efectivo.
- Con respecto al sexto objetivo específico, se concluye que la dimensión presión no influye significativamente en la satisfacción laboral en la empresa de servicios eléctricos; esto se debe al cumplimiento de las metas pactadas sin que los superiores generen tensión o algún tipo de desequilibrio emocional; ya que lo que más se busca es contar con trabajadores eficientes que se adapten a las demandas de un mercado cada vez más competitivo.
- En cuanto al séptimo objetivo específico, la dimensión apoyo no impacta significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos; ya que la mayoría de los empleados conoce el proceso de realización de sus trabajos lo que le facilita la ejecución del mismo, siendo consciente de lo que se esperan de ellos; así mismo ven a sus supervisores como individuos de apoyo o guía con quienes pueden contar para alcanzar los objetivos expuestos por la empresa.
- Con respecto al octavo objetivo específico, se concluye que la dimensión reconocimiento no influye significativamente en la satisfacción de los colaboradores administrativos, esto debido que a pesar de la escasas de reconocimiento o estímulos de parte de la entidad; ellos siguen contribuyendo con esfuerzo y dedicación debido a que se sienten comprometidos con la entidad por el trabajo que les brinda y a la estabilidad laboral que tienen.
- Con el noveno objetivo específico, se concluye que la dimensión justicia no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa de servicios eléctricos; debido a que la mayoría de los trabajadores conocen la misión, las políticas y los objetivos de la entidad, no existiendo favoritismos o

diferencia para la distribución de tareas o reconocimientos: lo cual permite que cada uno pueda avanzar en sus proyectos o tareas.

- En cuanto al último objetivo específico, se concluye que la dimensión innovación no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos, evidenciando que existe mínima participación de los colaboradores con referente a ideas u aportes innovadores, siendo limita la pro actividad y autonomía; aun así cumplen con las tareas asignadas realizándolo los más eficientemente posible, para el cumplimiento de los objetivos propuestos en dirección hacia un beneficio en conjunto.
- En cuanto al objetivo general, se concluye que el clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos por lo que el clima organizacional explica en un 35% de variación en la satisfacción laboral, evidenciando que solo 2 de las 10 dimensiones son causantes de satisfacción, siendo estos factores autonomía y cohesión.

VII. Recomendaciones

- Una manera de aumentar el nivel de clima organizacional es que los gerentes de la entidad deben mejorar la comunicación entre las diversas áreas; por lo que se sugiere realizar reuniones con todos los miembros de la entidad donde se escuchen las opiniones, sugerencia y criticas de sus colaboradores y se propongan diversas estrategias para mejorar el trabajo en equipo, la unidad y colaboración entre sus miembros; así mismo encontrar la forma de como motivarlos para que no sientan que el trabajo que realizan es rutinario y poco a poco se sientan más orgullosos de lo que hacen, de sus compañeros y del lugar donde trabajan.
- La organización debe utilizar parte de sus ganancias para mejorar y reestructurar los ambientes que no cuenten con las dimensiones necesarias para la ejecución de los diversos trabajos, aumentando así la seguridad de sus empleados, así mismo deben de escuchar las sugerencias y/o requerimientos del personal, esto permitirá mejorar la actitud de los colaboradores frente a la labor que desempeñan repercutiendo positivamente en la producción de sus actividades.
- Se debe implementar reuniones periódicas, las cuales se deben llevar a cabo al empezar el día, donde los jefes inmediatos puedan compartir diversas experiencias y estrategias con sus subordinados para que ellos puedan aportar sus opiniones buscando eliminar inseguridades, brindándoles mayor participación, libertad y confianza al momento de la realización de sus actividades diarias.
- Se debe propiciar y organizar actividades de confraternidad con los compañeros y jefes; lo cual permitirá mejorar la interacción de cada uno de los miembros de la entidad, a conocerse mejor, a sentirse más cómodos y entablar amistades; afianzando sus relaciones de competencia y habilidades, como también el trabajo en equipo; todas estas actividades fuera del entorno laboral servirán para cohesionar y aumentar la satisfacción.
- La organización debe transmitir confianza y para que eso suceda se deben mejorar las relaciones con sus subordinados, por lo cual se deben de reunir con ellos de forma individual y grupal, escuchándolos, prestándole la atención que ellos merecen, no

restringiéndose solo en lo laboral sino también en lo personal; conociendo cual es el problema y que brinden sus opiniones sobre las posibles soluciones; lo cual ayudaría a crear una atmosfera de camaradería, reforzando la comunicación y elevando su motivación.

- Realizar talleres de relajación para evitar la presión excesiva. Estos se podrán llevar a cabo al término de cada semana laboral. Se debe tener en cuenta que los objetivos y metas que fije la empresa deben ser alcanzables para sus colaboradores, ya que si es demasiada la presión que se ejecute en el logro de ellos, esto podría afectar la salud física y mental de sus colaboradores, además se perderá el respeto, la confianza generando odio, malestar, inconformidad y renuncia de algunos miembros.
- La organización debe fomentar talleres de integración entre los jefes y sus subordinados donde puedan conversar directamente sobre lo que les afecta, todo esto propiciara un entorno laboral más positivo y con optimismo, donde las acciones y actitud de los jefes trasmitan apoyo, solidaridad, mayor estabilidad y seguridad; fomentando equipos, donde el cumplimiento de las metas y los logros obtenidos sean resultado del esfuerzo contante y perseverante, repercutiendo en un buen desempeño.
- Crear nuevos planes de incentivos y beneficios (tanto económicos como reconocimiento verbal), los cuales serán entregados y/o comunicados al término de las reuniones semanales o mensuales. Para ello se sugiere reunir a todos los colaboradores para la premiación respectiva, esto hará sentir a los empleados importantes, que están realizando satisfactoriamente su labor y que es reconocida por la empresa; lo cual influirá en seguir mejorando para futuros logros personales y laborales.
- La organización debe propiciar que en casi todas sus reuniones generales se entreguen los reconocimiento o méritos a los trabajadores, ya sea individual o por equipos según el cumplimiento de las metas logradas, demostrando que los criterios de equidad están basados por el esfuerzo y dedicación; no viendo preferencia por nadie en particular, evitando circular información sobre logros, posiciones o cargos acomodados que influye en el descontento de los empleados.
- Procurar escuchar más las opiniones de los subordinados, motivando su participación a través del intraemprendimiento o hacer que los colaboradores asuman nuevos

proyectos o planes, proponiendo nuevas alternativas de crecimientos a través de la creatividad e innovación, al mismo tiempo la empresa debe crear espacios donde se pueda trabajar con total confianza, esto permitirá a los empleados sentirse apreciados y saber que su opinión cuenta.

- Según los resultados obtenidos del objetivo general se evidenció que el clima organizacional no influye en la satisfacción laboral ya que solo dos de los diez factores impactan (autonomía y cohesión); por lo cual la entidad deberá prestar mayor atención a las necesidades de sus colaboradores y trabajar en conjunto con el área de recursos humanos para proponer diversas estrategias o planes de acción como talleres de motivación que permitan incrementar poco a poco la participación en la toma de decisiones mejorando la afinidad y comunicación entre los miembros aumentando el trabajo en equipo, mejorando su desempeño, productividad y satisfacción; por otro lado se sugiere realizar otros tipos de estudios que permitan saber qué factores pueden afectar en la satisfacción de los colaboradores administrativos de una empresa de servicios eléctricos.

VIII. Lista de referencias

- Abarca, J. (2017). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa el Tumi. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.
- Ali, W., Romero, I., Viscaíno, C., y Ceballos, G. (2011). Estudio del Clima Organizacional en una Empresa Prestadora de Servicio de Vigilancia y Seguridad Pública. *Clio America*. 11, 99-122.
- Arias, W., & Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Quinta Edición. Caracas. Editorial Epítome.
- Boada, J. y Tous, J (1993). Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional. *Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis*, 15, 2, 151-166.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias. México: Trillas.
- Calva & Hernández (2004). Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/calva_p_db/
- Cardona, D. y Zambrano, R. (2014). Revisión de Instrumentos de evaluación de Clima Organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189.
- Casana, R. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy. Trujillo. Perú Universidad Privada Antenor Orrego.
- Castañeda, A. (2009). Satisfacción y Aspiración Profesional de los Licenciados en Educación Mención Técnica Mercantil que Laboran en las Instituciones Educativas de Cumaná. Universidad Oriente. Venezuela
- Cronbach, L. J. (1951). Coeficiente alfa y la estructura interna de pruebas. *Psicométrica*, 16, 1-16
- Cuesta, M. (1996). Unidimensionalidad. En J. Muñiz (Ed.), *Psicometría*. Madrid: Pirámide.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ª ed.) México: McGraw – Hill.

- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (Segunda ed.). McGraw - Hill / Interamericana Editores S.A.
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M.J., & Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los trabajadores*, 19(1),6-16
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 66-85.
- Diario Gestión (2018). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal climalaboral.<https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>
- Douglas, L. (2012). Estadística Aplicada a los Negocios y la Economía. McGraw Hill
- Durán, P. (2003). *La Importancia del Clima Organizacional en el Éxito de las Empresas*. Chile.
- El Comercio (2018), Para lo que me pagan Inés Temple. UhhDBM Perú y Chile <https://elcomercio.pe/blog/empresariodetuempleo/2018/06/para-lo-que-me-pagan-2>
- Edel, R., García, A., y Casiano, R. (2007). Clima y Compromiso Organizacional. Recuperado en: http://issuu.com/econoboy_conde/docs/climaycomp
- Garza, D. (2010). El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas. Recuperado el 01-11-2012, Disponible en: <http://www.fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE021.pdf>
- García, M., Hernández, T., González, E., y Polo, S. (2017). Asociación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Empresas De Servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, v. 10 (1) p. 37-48. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=2916923>
- Hellrieger, D., & Slocun, J. (2009). Comportamiento organizacional. México: Cenage Learning.
- Hinojosa, C. (2010). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Profesores del Colegio Sagrados Corazones Padres Franceses (Tesis doctoral). Universidad de Playa Ancha, Programa de Doctorado en Gestión y Políticas Educativas.

Valparaíso, Chile. Recuperado de <http://genesismex.org/Actidoce/Cursos/Chilecot%2710/Trabafin/Claudio%20Hinojosa.PDF>.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista M. (2010). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). México: The McGraw – Hill Companies, Inc. Obtenido de <http://es.slideshare.net/Igneigna/metodologia-de-la-investigacion-5ta-edicion-de-hernandez-sampieri>

Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (1998). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill

Herzberg, F. (1987). Factores de la Satisfacción Laboral.

Jóvenes mexicanos perciben mal clima laboral en su empleo. (2013, Dec 16). Notimex Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1468594184?accountid=37610>

Koys, D. y DeCottis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 44, 3, 265-385.

La Nación, A. (2013, May 09). Estrés laboral: Bajos salarios y alta exigencia, un combo explosivo. La Nación Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1349557219?accountid=37610>

Lewin, K., Lippit, R. y White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally crated «social climates». *Journal of Social Psychology*, 10, 271–299.

Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organization climate*. Cambridge: Harvard University.

Litwin, G & Stringer, R. (1978). *Motivación y clima organizacional*. Boston: División de Investigación, Escuela de Graduados de Administración de Empresas. Universidad de Harvard

Locke, E.A. (1976). 'The nature and causes of job satisfaction'. En M.D. DUNNETTE (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. (13ª ed.). España.

- Manosalvas, C., Manosalvas, L., y Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *ADMINISTER*. 26, pp.5-15
- McClelland. D. C. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Editorial Narcea.
- Medina Martínez, N. F. (2014). Las variables complejas en investigaciones pedagógicas. *Revista Apuntes Universitarios*, 5(2), 9 – 18. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5198870.pdf>
- Meliá, J., & Peiró, J.M. (1998). Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Retrieved setiembre 13, 2017, from http://www.uv.es/meliajl/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
- Meliá J. L, Peiró J. M. (1989) La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas* [en línea]. Disponible en: http://www.uv.es/~melialj/Research/ArtSatisf/ArtS20_23.PDF
- Mercurio, E. (2017, Dec 10). Francia y china, entre las embajadas con mal clima laboral. *El Mercurio* Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1974705918?accountid=37610>
- Montoya, M. D. (2016). *Relación entre el Clima Organizacional y la Evaluación del Desempeño del Personal en una Empresa de Servicios Turísticos: Caso PTS PERÚ 2015*. (Tesis de Maestría). Lima. Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Montoya, P., Beïio-Escamlila, N, Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>
- Moos, R. H. (1973). Conceptualizations of human environments. *American Psychologist*, 28, 652–665.
- Olaz, A. (2013). El Clima Laboral En Cuestión. Revisión Bibliográfica Descriptiva y Aproximación a un Modelo Explicativo Multivariable. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, núm. 56, pp. 1-35. Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950252002>
- Ortiz Serrano, Pilar, & Cruz García, Lirios. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, (13)

Recuperado http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017&lng=pt&tlng=es.

- Pace, C. (1968). 'The concept of organizational climate'. En Tagiuri, R. y Litwin, G. *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administrativos.
- Pacheco, K. (2015). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pataz*. Trujillo. Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Pastor, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e Hidrocarburos*. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú.
- Pedraza, L., Socarrás, X., Jiménez, M., y Romero, I. (2014). Estudio del Clima Organizacional en una Empresa Prestadora de Servicio en Salud Ocupacional de la ciudad de Santa María. Colombia. *Clío America*. 08(15), pp. 47-74. DOI: <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.829>
- Peiró, J. M. (1991). *Psicología de la organización*. Ed. Uned. Madrid.
- Peiró, J. M., Prieto, F. (1996) *Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su contexto*. (1ª ed.). Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Pérez, J., y Fidalgo, M. (2011). *NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España
- Pedrosa, Juarros, Robles, Basteiro & García (2015). Pruebas de bondad de ajuste en distribuciones simétricas, ¿qué estadístico utilizar? *Universitas Psychologica*, 14(1), Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.upsy14-1.pbad>
- Portafolio. (2007). *Mejoras en clima laboral aumenta productividad*. Portafolio, Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/334357400?accountid=37610>
- Pritchard R.D. y Karasick B. W (1973). *Teoría de las Dimensiones*. Extraído el 13 de setiembre del 2015 de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Quiñonez, F., Pérez, Y., Campos, R., y Cuellar, H. (2015). Clima Organizacional en una Institución Superior Mexicana. *Revista Colombiana de Salud Ocupacional*, 5(3) Sep 2015, pp (11-17) recuperado de file:///C:/Users/Cliente/Downloads/259-828-1-SM%20(6).pdf

- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717–725. DOI:10.1016/s2212-5671(15)00524-9
- Ramos, V. y Tejera, E. (2014). Estudio de la relaciones entre cultura, clima y fuerza de Clima Laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), 225-240. <http://dx.doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- Reichers, A. E. y Schneider, B. (1990). Climate and Culture: An Evolution of Constructs. En B. Schneider (Ed.). *Organizational Climate and Culture* (pp. 5-39). San Francisco, California, E.U.A: Jossey-Bass Publishers.
- Revista Internacional Randstad (2018). La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal. <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-y-portugal/>
- Revista Info Capital Humano (2018). El Clima Laboral afecta en un 20% la productividad en empresas. <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/el-clima-laboral-afecta-en-un-20-la-productividad-en-empresas/>
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega. México. D.F
- RPP Noticias (2015), Ocho de cada diez trabajadores lambayecanos sufre de estrés laboral. <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* 2004; 27:78-82.
- Serrano, C., Fuertes, Y. y Gutiérrez, B. (2007). "Online reporting by banks: a structural modelling approach", *Online Information Review*, Vol. 31 Issue: 3, pp.310-332, <https://doi.org/10.1108/14684520710764096>
- Supera. (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Retrieved from <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>.
- Shragay, D. & Tziner, A. (2011). The Generational Effect on the Relationship between Job Involvement, Work Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 143-157
- Spector, P. E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology*, Estados Unidos: John Wiley & Sons.

- Tagiuri, R. (1968). 'The concept of Organizational Climate'. En: R. Tagiuri y G. Litwin (Eds), *Organizational Climate: Explorations of a Concept*. Boston: Harvard University Division of Research, Graduate School of Business Administration.
- Vásquez, V. (2016). *Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción Laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San José*. Pacasmayo. Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Sánchez-Sellero, M. C., Sánchez-Sellero, P., Cruz-González, M. M., & Sánchez-Sellero, F. J. (2014). Características Organizacionales de la Satisfacción Laboral en. *Revista De Administração De Empresas*, 54(5), 537-547. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1560678135?accountid=37610>
- Shapiro, S y Wilk, M. (1965). An analysis of variance test for normality (complete samples). *Biometrika*, 52(3/4): 591-611. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.2307/2333709>
- Zenteno-Hidalgo, Á., y Durán, C., (2016). Factores y Prácticas de alto Desempeño que influyen en el Clima Laboral: Análisis de un caso. *Innovar*, 26(59), 119-136. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1755262729?accountid=37610>

IX. Anexos

ANEXO 1: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir la percepción que Ud. tiene del clima organizacional y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

Información general

Edad: _____

Sexo: M F

Cargo: _____

Área: _____

Tiempo Laboral: _____

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N ^a	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
6	Las personas que trabajan en mi empresa se ayudan los unos a los otros					
7	Las personas que trabajan en mi empresa se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en mi empresa tienen un interés personal el uno por el otro.					
9	Existe espíritu de “trabajo en equipo” entre las personas que trabajan en mi empresa.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo.					

17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar.					
18	En casa a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchos de los trabajadores de mi empresa en mi nivel, sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
40	Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas					

ANEXO 2: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad medir el nivel de satisfacción laboral y así obtener información relevante en nuestra organización, por tal motivo le pedimos leer con atención y marcar solo una alternativa como respuesta a cada afirmación. Este cuestionario es de carácter anónimo y reservado. Conteste todas las preposiciones. No hay respuestas buenas o malas.

Información general

Edad: _____ Sexo: M F

Cargo: _____ Área: _____

Tiempo Laboral: _____

MARCA UNA (X) EN EL RECUADRO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE ESCALA DE VALORES

Muy Insatisfecho	Bastante Insatisfecho	Algo Insatisfecho	Indiferente	Algo Satisfecho	Bastante Satisfecho	Muy Satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

N ^a	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Las relaciones personales con sus superiores							
2	La supervisión que ejercen sobre usted							
3	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.							
4	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea							
5	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.							
6	El apoyo que recibe de sus superiores							
7	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.							
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo							
9	La iluminación de su lugar de trabajo							
10	La ventilación de su lugar de trabajo.							
11	La temperatura de su local de trabajo							
12	El salario que usted recibe							
13	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa							
14	Las oportunidades de promoción que tiene							
15	El grado en que su empresa cumple el convenio las disposiciones y leyes laborales.							
16	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales							
17	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo							
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca							
19	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan							

20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.						
21	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo						
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección						
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa						

ANEXO 3: Estadística de Fiabilidad - Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	40

ANEXO 4: Estadística de Fiabilidad - Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	23

ANEXO 5: Estadística de Fiabilidad por dimensión – Clima organizacional

Dimensión	Alfa de Cronbach sin eliminar ítem(s)	Alfa de Cronbach eliminando ítem(s)	Ítem(s) eliminados
Autonomía	Alfa = 0.657	No	No
Cohesión	Alfa = 0.683	Alfa = 0.751	Ítem(s) = COCOH3
Confianza	Alfa = 0.621	Alfa = 0.706	Ítem(s) = COCON5
Presión	Alfa = 0.422	Alfa = 0.712	Ítem(s) = COPRE2
Apoyo	Alfa = 0.673	No	No
Reconocimiento	Alfa = 0.690	Alfa = 0.719	Ítem(s) = COREC2
Justicia	Alfa = 0.664	No	No
Innovación	Alfa = 0.809	No	No

ANEXO 6: Resumen del principio de Unidimensionalidad – Clima organizacional

Dimensión	Medida Kaiser – Meyer – Olkin (KMO)	Prueba de esfericidad de Bartlett	Comunalidades	Varianza total explicada
Autonomía	0.629	0.002	> 0.30	47.789
Cohesión	0.752	0.000	> 0.30	57.768
Confianza	0.667	0.000	> 0.30	53.392
Presión	0.626	0.000	> 0.30	54.493
Apoyo	0.736	0.000	> 0.30	53.298
Reconocimiento	0.717	0.000	> 0.30	55.203
Justicia	0.641	0.000	> 0.30	51.798
Innovación	0.681	0.000	> 0.30	56.863

Anexo 7: Resumen del Análisis basado en el principio de Unidimensionalidad

Dimensión CO	N° Componente Inicial Identificado	Ítem(s) a eliminar	N° Componente final
Autonomía	2	COAUT2	1
Cohesión	1	Ninguno	1
Confianza	1	Ninguno	1
Presión	1	Ninguno	1
Apoyo	2	COAPO2	1
Reconocimiento	1	Ninguno	1
Justicia	2	COJUS3	1
Innovación	1	Ninguno	1

ANEXO 8: Resumen de las dimensiones por Alfa de Cronbach- Satisfacción laboral

Dimensión	Alfa de Cronbach sin eliminar ítem(s)	Alfa de Cronbach eliminando ítem(s)	Ítem(s) eliminados
Satisfacción con la Supervisión	Alfa = 0.832	-	Ninguno
Satisfacción con el Ambiente Físico	Alfa = 0.859	-	Ninguno
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Alfa = 0.422	-	Ninguno

Satisfacción intrínseca	Alfa =0.747	-	Ninguno
Satisfacción con la participación	Alfa = 0877	-	Ninguno

ANEXO 9: Resumen del Análisis basado en el principio de Unidimensionalidad

Dimensión	N° Componente Inicial Identificado	Ítem(s) a eliminar	N° Componente final
Satisfacción con la supervisión	2	SLSUP6	1
Satisfacción con el ambiente físico	1	Ninguno	1
Satisfacción con las prestaciones recibidas	2	SLPRE3	1
Satisfacción intrínseca	1	Ninguno	1
Satisfacción con la participación	1	Ninguno	1

ANEXO 10: Principales descriptivos del Clima Organizacional por dimensión

		Estadísticos							
		Promedio Autonomía	Promedio Cohesión	Promedio Confianza	Promedio Presión	Promedio Apoyo	Promedio Reconocim	Promedio Justicia	Promedio Innovación
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,8125	2,6125	3,0750	3,0750	2,7875	2,5813	3,1938	2,8300
Mediana		2,6250	2,7500	3,1250	3,2500	2,7500	2,5000	3,3750	2,6000
Moda		2,50	2,75	3,25	2,50	2,25 ^a	2,25	3,50	2,60
Desv. Desv		,57666	,55456	,56670	,73859	,51748	,52314	,65654	,53503
Mínimo		1,75	1,50	2,00	1,75	2,00	1,75	1,50	1,60
Máximo		4,00	3,75	4,00	4,25	4,00	4,00	4,00	3,80
Percentiles	25	2,5000	2,2500	2,5000	2,5000	2,3125	2,2500	2,7500	2,4000
	50	2,6250	2,7500	3,1250	3,2500	2,7500	2,5000	3,3750	2,6000
	75	3,2500	3,0000	3,5000	3,7500	3,2500	2,7500	3,7500	3,2000

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

ANEXO 11: Medidas del Clima Organizacional en relación con los Sociodemográficos

		PROMEDIO AUTONOMIA	PROMEDIO COHESION	PROMEDIO CONFIANZA	PROMED PRESION	PROMED APOYO	PROMED RECON	PROME JUSTICIA	PROMEDIO INNOVACION
		Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media	Media
SEXO	Mujer	2,87	2,54	3,17	3,08	2,76	2,57	3,18	2,87
	Hombre	2,75	2,70	2,97	3,07	2,82	2,59	3,21	2,79
EDAD (Agrupada)	Joven	2,78	2,48	2,88	3,07	2,60	2,42	3,02	2,65
	Adulto Joven	2,84	2,61	3,17	3,13	2,85	2,66	3,25	2,89
	Adulto	2,75	3,25	3,33	2,75	3,25	2,83	3,67	3,27
TIEMPO LABORAL (Agrupada)	Ingresantes	2,87	2,59	3,06	3,15	2,70	2,58	3,04	2,78
	Estables	2,69	2,65	3,10	2,92	2,96	2,58	3,52	2,94
AREALAB
	Administración	3,42	2,33	3,08	2,75	2,50	3,08	3,17	3,33
	Atención al P.	3,75	3,25	3,25	2,50	3,50	3,50	3,75	3,60
	Contabilidad	3,04	2,63	3,08	2,71	2,79	2,58	3,08	2,90
	Finanzas	3,00	3,13	3,50	3,63	3,38	2,75	3,50	2,60
	Logística	2,75	2,96	2,83	2,71	2,83	2,83	3,04	2,80
	Marketing	2,88	2,63	2,63	4,00	2,75	2,63	3,00	2,80
	Reclamos	2,38	1,88	2,75	3,63	2,50	2,25	3,00	2,80
	RRHH	2,60	2,55	3,50	3,10	3,00	2,60	3,30	2,88
	SSGG	2,83	2,58	3,17	3,08	3,25	2,08	3,42	2,93
	Sistemas	2,69	2,69	3,25	3,06	2,44	2,38	3,06	2,50
	Tramite Doc.	2,50	2,38	2,88	3,38	2,50	2,33	3,29	2,63

ANEXO 12: Principales descriptivos de Satisfacción Laboral por dimensión

		Estadísticos				
		Promedio Supervisión	Promedio Amb. Físico	Promedio Prestaciones	Promedio Sat. Intrínseca	Promedio Sat. Participación
N	Válido	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		4,0700	3,3350	3,8250	3,8000	3,6750
Mediana		4,2000	3,4000	3,7500	3,7500	3,6667
Moda		3,40 ^a	3,40	5,00	3,50	3,00
Desv. Desviación		,78125	,92197	,79904	,64599	,97398
Mínimo		2,00	1,40	2,50	2,00	2,00
Máximo		5,40	5,20	5,00	5,50	5,67
Percentiles	25	3,4000	2,6000	3,2500	3,5000	3,0000
	50	4,2000	3,4000	3,7500	3,7500	3,6667
	75	4,8000	3,9500	4,5000	4,1875	4,5833

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

ANEXO 13: Medidas de Satisfacción Laboral en relación con los sociodemográficos

		Promedio Supervisión Media	Promedio Ambiente Físico Media	Promedio Prestaciones Media	Promedio Intrinseca Media	Promedio Participación Media
SEXO	Mujer	4,05	3,29	3,55	3,81	3,73
	Hombre	4,09	3,39	4,13	3,79	3,61
EDAD (Agrupada)	Joven	4,01	3,05	3,52	3,75	3,69
	Adulto Joven	4,12	3,50	4,00	3,84	3,65
	Adulto	4,00	3,53	4,08	3,75	3,78
TIEMPO LABORAL (Agrupada)	Ingresantes	4,04	3,47	3,78	3,81	3,74
	Estables	4,14	3,06	3,92	3,79	3,54
AREA LABORAL						
	Administración	4,67	3,73	3,75	4,25	4,33
	Atención al P.	4,00	4,00	2,75	4,75	4,67
	Contabilidad	3,77	4,00	3,79	4,00	3,44
	Finanzas	4,30	2,80	3,88	3,38	3,33
	Logística	3,93	3,77	3,71	3,75	3,44
	Marketing	4,40	2,70	5,00	3,88	4,50
	Reclamos	2,40	2,70	3,13	3,00	2,50
	RRHH	4,00	3,20	3,70	4,00	3,87
	SSGG	4,13	3,13	4,42	4,00	3,78
	Sistema	4,60	3,00	4,06	3,56	4,17
	Tramite Doc.	4,27	2,97	3,67	3,54	3,33

ANEXO 14: Prueba de normalidad – Shapiro Wilk

	Pruebas de normalidad			Shapiro-Wilk		
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Estadístico	gl	Sig.
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PROMEDIO AUTONOMIA	,206	40	,000	,937	40	,028
PROMEDIO COHESION	,173	40	,004	,956	40	,119
PROMEDIO CONFIANZA	,121	40	,142	,952	40	,087
PROMEDIO PRESION	,157	40	,014	,938	40	,030
PROMEDIO APOYO	,179	40	,002	,932	40	,018
PROMRECONOCIMIENTO	,212	40	,000	,900	40	,002
PROMEDIO JUSTICIA	,180	40	,002	,926	40	,012
PROMEDIO INNOVACION	,191	40	,001	,941	40	,039
PROMSL	,118	40	,169	,968	40	,322

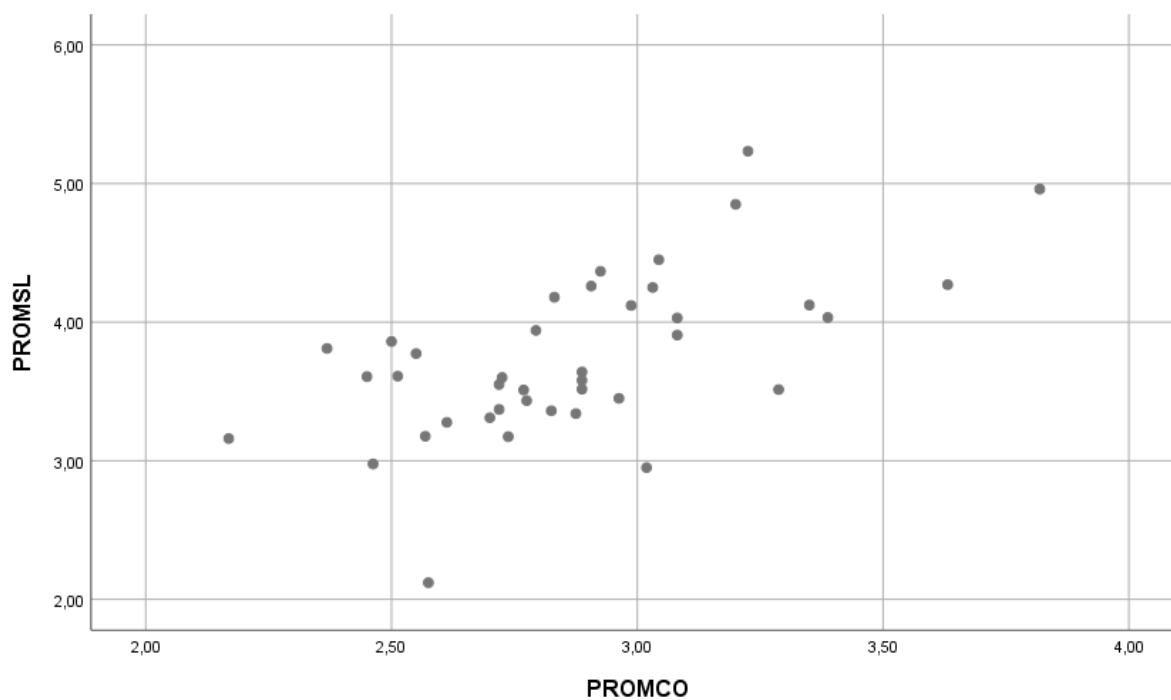
a. Corrección de significación de Lilliefors

	Sig. (bilateral)	,023	,107	,098	,714	,014	.	,060	,000	,021
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
PROM JUSTICIA	Coefficiente de correlación	,067	,295	,102	-,060	,367*	,300	1,000	,591**	,221
	Sig. (bilateral)	,683	,065	,531	,712	,020	,060	.	,000	,170
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
PROM INNOVACION	Coefficiente de correlación	,383*	,351*	,224	-,038	,411**	,583**	,591**	1,000	,425**
	Sig. (bilateral)	,015	,026	,165	,814	,008	,000	,000	.	,006
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40
PROM SL	Coefficiente de correlación	,360*	,551**	,355*	,038	,381*	,363*	,221	,425**	1,000
	Sig. (bilateral)	,023	,000	,025	,815	,015	,021	,170	,006	.
	N	40	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

ANEXO 17: Análisis de Linealidad de datos



ANEXO 18: Análisis del modelo de la influencia del Clima organizacional en la Satisfacción Laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,612 ^a	,375	,358	,47139

a. Predictores: (Constante), PROMCO

ANEXO 19: Análisis de los Coeficientes Estandarizados

		Coeficientes^a					Estadísticas de colinealidad	
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Tolerancia	VIF
		B	Desv. Error	Beta				
1	(Constante)	,668	,648		1,032	,309		
	PROMCO	1,070	,224	,612	4,774	,000	1,000	1,000

a. Variable dependiente: PROMSL

ANEXO 20: Análisis de coeficientes estandarizado de las dimensiones del Clima Organización con Satisfacción Laboral

		Coeficientes^a					Estadísticas de colinealidad	
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	Tolerancia	VIF
		B	Desv. Error	Beta				
1	(Constante)	,556	,712		,780	,441		
	PROMEDIO AUTONOMIA	,296	,158	,290	1,873	,071	,658	1,519
	PROMEDIO COHESION	,461	,165	,434	2,796	,009	,657	1,523
	PROMEDIO CONFIANZA	,095	,167	,092	,572	,571	,616	1,625
	PROMEDIO PRESION	,066	,104	,082	,628	,535	,922	1,085
	PROMEDIO APOYO	-,144	,212	-,127	-,682	,500	,457	2,189
	PROMRECONOCIMIENTO	,236	,210	,210	1,123	,270	,453	2,209
	PROMEDIO JUSTICIA	,057	,162	,064	,354	,726	,482	2,074
	PROMEDIO INNOVACION	,092	,247	,084	,374	,711	,313	3,191

a. Variable dependiente: PROMSL