



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
EMPRESA SAN GABÁN S.A. PERIODO 2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

WENDY KATTY QUISPE HUARACHA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2021



DEDICATORIA

A mis amados padres, Vidal C. Quispe y Olga L. Huaracha por ser ejemplo de superación y perseverancia, mi eterna gratitud por su sacrificio, comprensión, apoyo moral y espiritual que han hecho posible la culminación de esta investigación.

Wendy



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater Universidad Nacional del Altiplano, por permitir desarrollarme como profesional, potenciando mis habilidades y competencias, formándome con valores pilares básicos de la sociedad.

A mis queridos maestros, por sus enseñanzas y conocimientos impartidos.

A mi Asesor de Tesis M.Sc. Hugo Freddy Condori Manzano por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis, gracias por su apoyo, confianza y capacidad para guiar mis ideas.

A los colaboradores de la empresa de generación eléctrica San Gabán S.A., por su apoyo y colaboración con la presente investigación.

A mi familia por su constante apoyo a lo largo de mi carrera profesional, por sus consejos y sobre todo, por siempre haber creído en mí y haberme dado ejemplos dignos de superación y entrega.

Wendy



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas Específicos	15
1.3. Hipótesis de la investigación.....	15
1.3.1. Hipótesis General.....	15
1.3.2. Hipótesis Específicas	16
1.4. Justificación del Estudio.....	16
1.4.1. Teórico	16
1.4.2. Práctico	17
1.4.3. Investigativo.....	17



1.5. Objetivos de la Investigación	17
1.5.1. Objetivo General	17
1.5.2. Objetivos Específicos.....	17

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes de la Investigación	19
2.2. Marco Teórico	24
2.2.1. Clima Organizacional	24
2.2.2. Satisfacción Laboral.....	32
2.3. Marco Conceptual	37

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Ubicación Geográfica del Estudio.....	42
3.2. Periodo de Duración del Estudio.....	42
3.3. Población y Muestra del Estudio.....	42
3.3.1. Población.....	42
3.3.2. Muestra	43
3.4. Metodología de la Investigación	43
3.4.1. Método de la Investigación.....	43
3.4.2. Tipo de Investigación.....	44
3.4.3. Diseño de Investigación	44
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.5.1. Técnica.....	45
3.5.2. Instrumento	45



3.6. Diseño Estadístico	46
3.7. Operacionalización de Variables	49

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados	51
4.1.1. Contrastación y Validación de Hipótesis	79
4.2. Discusión	84
V. CONCLUSIONES	87
VI. RECOMENDACIONES	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
ANEXOS	98

TEMA: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

ÁREA: Gestión Pública y Privada

FECHA DE SUSTENTACIÓN 26 DE FEBRERO DEL 2021



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Niveles de Clima Organizacional en la empresa San Gabán S.A.....	58
Figura 2: Dimensión de Estructura de la empresa San Gabán S.A.	59
Figura 3: Dimensión de Recompensa de la empresa San Gabán S.A.	60
Figura 4: Dimensión de Relaciones en la empresa San Gabán S.A.	61
Figura 5: Dimensión de Identidad en la empresa San Gabán S.A.....	63
Figura 6: Niveles de Satisfacción Laboral en la empresa San Gabán S.A.	69
Figura 7: Condiciones Físicas y/o Laborales en la empresa San Gabán S.A.	70
Figura 8: Beneficios Laborales y/o Remunerativos en la empresa San Gabán S.A.....	71
Figura 9: Políticas Administrativas de la empresa San Gabán S.A.....	73
Figura 10: Relaciones Sociales de la empresa San Gabán S.A.	74
Figura 11: Desarrollo Personal de la empresa San Gabán S.A.	75
Figura 12: Desarrollo de Tareas de la empresa San Gabán S.A.....	76
Figura 13: Relaciones con la Autoridad de la empresa San Gabán S.A.....	78



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la Variable Clima Organizacional	49
Tabla 2: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral.....	50
Tabla 3: Nivel de validez de los instrumentos de medición según el alfa de Cronbach de la variable Clima Organizacional.....	51
Tabla 4: Nivel de validez de los instrumentos de medición según el Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral.	52
Tabla 5: Distribución de Frecuencia de la Variable Clima Organizacional	52
Tabla 6: Distribución de Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral.	53
Tabla 7: Niveles y puntajes estadísticos de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones en la empresa San Gabán S.A.	54
Tabla 8: Nivel del Clima Organizacional de la Empresa San Gabán S.A.....	57
Tabla 9: Dimensión de Estructura de la empresa San Gabán S.A.....	58
Tabla 10: Dimensión de Recompensa de la Empresa San Gabán S.A.	60
Tabla 11: Dimensión de Relaciones de la Empresa San Gabán S.A.	61
Tabla 12: Dimensión de Identidad de la Empresa San Gabán S.A	62
Tabla 13: Niveles y puntajes estadísticos de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la empresa San Gabán S.A.	65
Tabla 14: Niveles de Satisfacción Laboral en la Empresa San Gabán S.A.....	68
Tabla 15: Dimensión de Condiciones Físicas y/o Laborales de la Empresa San Gabán S.A	70
Tabla 16: Dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Empresa San Gabán S.A.....	71
Tabla 17: Dimensión de Políticas Administrativas de la Empresa San Gabán S.A	72



Tabla 18: Dimensión de Relaciones Sociales de la Empresa San Gabán S.A.....	74
Tabla 19: Dimensión de Desarrollo Personal de la Empresa San Gabán S.A.....	75
Tabla 20: Dimensión de Desarrollo de Tareas de la Empresa San Gabán S.A.....	76
Tabla 21: Dimensión de Relaciones con la Autoridad de la Empresa San Gabán S.A.....	77
Tabla 22: Niveles de Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral- en la empresa San Gabán S.A.	79
Tabla 23: Niveles de Correlación entre Estructura y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.	80
Tabla 24: Niveles de Correlación entre Recompensa y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.	81
Tabla 25: Niveles de Correlación entre Relaciones y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.	82
Tabla 26: Niveles de Correlación entre la Identidad y la Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.	83



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

EGE	:	Empresa de Generación Eléctrica
CO	:	Clima Organizacional
MOF	:	Manual de Organizaciones y Funciones
OR	:	Orientación a la Relación
OT	:	Orientación a la Tarea
RIT	:	Reglamento Interno de Trabajo
ROF	:	Reglamento de Organizaciones y Funciones
SL	:	Satisfacción Laboral



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional (CO) y su Influencia en la Satisfacción Laboral (SL) de los Colaboradores de la Empresa San Gabán S.A. periodo 2019”, se realizó debido a la problemática de conocer la gestión del recurso humano con que cuenta la empresa, ya que esto constituye lo más valioso para su organización; proponiendo así condiciones apropiadas para tener un buen clima organizacional y por consiguiente tener un alto nivel de satisfacción laboral. El objetivo principal fue determinar la influencia del CO en la SL. La investigación fue de alcance correlacional, con un diseño no experimental de tipo transaccional o transversal, con un enfoque cuantitativo, donde se utilizó el método hipotético - deductivo, con una muestra no probabilística por conveniencia, la cual estuvo conformado por cuarenta colaboradores de la Sede Administrativa ; en cuanto a los instrumentos se utilizó el cuestionario, el primero sobre clima organizacional compuesto de 53 preguntas, y el segundo sobre satisfacción laboral compuesto por 36 preguntas; para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, y para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística del Coeficiente de Correlación de Pearson mediante un paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS 24. Los resultados obtenidos evidencian que el Clima Organizacional influye favorablemente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa de Generación Eléctrica (EGE) San Gabán S.A. periodo 2019; este resultado nos muestra que existe un buen nivel de gestión de su recurso humano. Finalmente, se concluye que a un mayor nivel del Clima Organizacional; mayor será la Satisfacción Laboral de los colaboradores.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Colaboradores.



ABSTRACT

This investigation that titles “Organizational Climate and its Influence on Job Satisfaction of the Employees of the San Gabán S.A. Company. Period 2019”, was carried out to know the management of human resources to the company, because they are the most valuable thing for your organization; proposing appropriate conditions to have a good organizational climate and consequently to have high level of job satisfaction. The research was scope’correlational, with a not experimental design of a transactional or cross-sectional type, with a quantitative approach, where the hypothetical deductive method was used, with a non-probabilistic sample for convenience, which was made up of all the workers of the Administrative Headquarters; Regarding the instruments, the questionnaires used were, the first Organizational Climate which has 53 questions, and the second one, Job Satisfaction which has 36 questions; For data processing and analysis, were used descriptive statistics, and the Pearson Correlation Coefficient statistical test to verify the hypothesis. Were used a Statistical Package for the Social Sciences 24. The results show that the Organizational Climate has a favorable influence on the Labor Satisfaction of the employees of the Electric Generation Company (EGE) San Gabán S.A. period 2019. This results shows us that there is a good human resources management. Finally, it can be affirmed that a better level of the Organizational Climate, greater will be Work Satisfaction of the workers.

Key Words: Organizational Climate, Job Satisfaction, Workers.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa San Gabán S.A. periodo 2019.” Tiene por objetivo principal determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la EGE San Gabán S.A.

Esta investigación se ha estructurado de la siguiente manera: en el capítulo I, se expone la situación problemática del Clima Organizacional con relación a la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A., en ese sentido se formulan el planteamiento del problema, la formulación del problema, hipótesis de la investigación, la justificación del estudio y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, Revisión de Literatura se exponen los antecedentes de la investigación, el marco teórico haciendo referencias las variables y el marco conceptual que sustentan el trabajo de investigación. En el capítulo III Materiales y Métodos, se detalla la ubicación geográfica del estudio, el periodo de duración, la población y muestra con la cual está conformada, asimismo; se muestra una descripción detallada de la metodología de investigación, el análisis estadístico donde se describe los instrumentos utilizados, y se desarrolla la operacionalización de las variables de la investigación. En el capítulo IV Resultados y Discusión, se presentan los resultados en forma clara y concisa, comparando y contrastando con aquellos previamente señalados en la Revisión de Literatura. Finalmente tenemos las Conclusiones y Recomendaciones; donde se detallan las consecuencias más importantes de la investigación, como planteamiento de soluciones y recomendaciones en referencia de los resultados.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto actual, la percepción de la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas les exige alinear de manera adecuada la gestión del “talento humano”, lo cual constituye lo más valioso de una organización, ya que las personas son las que hacen posibles los cambios y son quienes a través de sus acciones proyectan la cultura organizacional. Por consiguiente es esencial generar condiciones apropiadas en el clima organizacional, que a su vez favorezcan el bienestar del empleado y eleve sus niveles de satisfacción laboral.

Las empresas cualquiera sea su tamaño, necesitan conocer los niveles de satisfacción laboral y cómo este es influido por el clima organizacional. Se sabe que las características susceptibles que pueden ser medidas en una organización son las que influyen en el comportamiento de los individuos. El clima organizacional juega un rol muy importante como herramienta para mejorar la satisfacción laboral de los empleados y su desempeño.

La determinación de este proceso puede contribuir al logro de un desempeño superior al del sector y puede ser un punto de partida para tener una dirección y un desempeño laboral exitosos. Por esa razón se consideró importante realizar la investigación sobre este tema en la EGE San Gabán S.A. como una entidad Pública. La investigación del clima organizacional como predictor de la satisfacción laboral puede generar un impacto positivo y ser un factor de influencia favorable, no solo en el desempeño de la EGE San Gabán S. A., sino en cualquier otra organización.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo la Estructura Organizativa influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?
- ¿Cómo la Recompensa o Remuneración influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?
- ¿En qué medida las Relaciones Interpersonales influyen en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?
- ¿Cómo la Identidad Institucional influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?
- ¿Cómo es el actual Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

El clima organizacional influye favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.



1.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- Existe influencia favorable entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Existe Influencia favorable entre la recompensa o remuneración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Existe influencia favorable entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Existe influencia favorable entre la identidad institucional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Según Bernal (2010) menciona que éste tipo de investigación. “Tiene como propósito profundizar el estudio sobre la apreciación de los trabajadores sobre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral” (p.47). En base a lo antes citado se plantea tres tipos de justificación:

1.4.1. TEÓRICO

Este estudio aporta aspectos teóricos y enfoques que sirven de base para destacar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, que ha tomado una especial y fundamental importancia en toda organización.



1.4.2. PRÁCTICO

El aporte del presente estudio de investigación tiene aplicación práctica en la EGE San Gabán S.A., ya que permite adaptar e implementar medidas necesarias para mantener un Clima Organizacional adecuado que favorece el fortalecimiento de la Satisfacción Laboral de los colaboradores y de esta manera contribuye al mejoramiento de la calidad de la Administración Pública.

1.4.3. INVESTIGATIVO

Este trabajo de investigación permite desarrollar resultados que pueden ser contrastados con otras investigaciones y que sirven además para profundizar nuevas investigaciones en este campo de investigación. Asimismo corrobora un modelo de instrumento el cual se aplicó para este tipo de investigación.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar si la Estructura Organizativa influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Determinar si la Recompensa o Remuneración influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.



- Determinar si las Relaciones Interpersonales influyen en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Determinar si la Identidad Institucional influye en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.
- Proponer lineamientos para desarrollar un adecuado Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se encontró varios antecedentes de investigaciones relacionadas con el tema por ejemplo:

Chiang, Salazar, Martín y Nuñez (2011) hicieron un estudio con el objetivo de conocer la relación del CO y la SL en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. La muestra del presente trabajo está compuesta por 327 trabajadores, miembros de 14 servicios de un hospital público tipo 1. Para diagnosticar el CO, se aplicó un cuestionario que mide el CO con respuestas basadas en escala tipo Likert, de cinco puntos. El análisis de fiabilidad de los cuestionarios arroja un coeficiente alfa de Cronbach de 0.969 para la escala de CO y 0.925 para SL, respectivamente. La estructura de las escalas se estudió a través de un análisis factorial exploratorio. Respecto al resultado del CO sobre la SL, se encontró que existen dimensiones de CO que tienen relaciones estadísticamente significativas con variables de SL.

Zans (2017) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores Administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, Managua en el período 2016.” Tesis de grado para optar el título de Master en Gerencia Empresarial. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa. Concluye: “El Clima Organizacional, es de optimismo en mayor medida, por lo cual



se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

Velázquez (2015) en su tesis de postgrado titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México; una investigación cuantitativa, descriptiva y explicativa; con una población de 143 empleados concluye que: se logró determinar que el clima organizacional es un predictor fuerte de la satisfacción laboral percibida por los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México; indicando que existe una influencia lineal positiva y significativa. Y se puede afirmar que, cuanto mejor sea la calidad del clima organizacional que experimentan los empleados, mejor y mayor será el grado de la satisfacción laboral.

Peña, Díaz, y Carrollo (2014) realizaron una investigación con la finalidad de conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la SL de los trabajadores administrativos y operativos de una pequeña empresa familiar de la industria metalmeccánica ubicada en Monclova, Coahuila. Para la realización de este estudio se determinó que la muestra fuese por consenso, formada por 20 trabajadores a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados fueron sometidos a la prueba alfa de Cronbach, obteniéndose el 0.851 y 0.89, para el CO y la SL, respectivamente. Se concluyó que existe una relación significativa en ambos constructos.

Bardades (2016) en su tesis titulada Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres –



Juanjui. Año 2015, tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo concluye: En la Unidad de Gestión Educativa Local - Mariscal Cáceres - Juanjui. Año 2015, existe una relación directa y significativa entre la variable desempeño laboral con la variable clima organizacional, sustentada en el coeficiente de correlación de Pearson (r) es igual a 0.511 y ratificada con el p valor que es 0.030.

Pastor (2018) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Concluye que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa.

De la Cruz y Huaman (2016) en su tesis titulada Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica concluye: Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado



una probabilidad $p=0.0 < 0.05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53.1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56.3% de casos el desempeño laboral es alto.

Mamani (2016) en su tesis titulada *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno 2016-2017*". Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración de la Universidad Nacional del Altiplano. Concluye: Se logró determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral a través de los resultados hallados en la investigación, Asimismo existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución Dirección Regional Agraria de la Región Puno, ya que la prueba estadística Coeficiente de Pearson muestra un valor 0.981 con un nivel de probabilidad menor a 0.01. Podemos decir que a medida que aumenta el clima organizacional, la satisfacción laboral aumenta.

Apaza (2016) en su tesis titulada "Análisis del Clima Organizacional y su Determinación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A." tesis para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Nacional del Altiplano determina: Se llegó a la conclusión que el Clima Organizacional es percibido de manera negativa por el 26.53% del personal que labora en la empresa y de manera positiva un 73.47%, lo cual influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. Por lo tanto se determinó que las constantes capacitaciones y evaluaciones de clima organizacional hacia los trabajadores de la empresa de Generación Eléctrica



San Gabán S.A influye en el desempeño laboral del personal se lleve de manera óptima en un 73.47%, y deficiente en un 26.53% como se muestra en los resultados del presente trabajo.

Por otro lado Arias y Arias (2013) en la publicación de su artículo titulado Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado menciona que: Este estudio pretende valorar las relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para ello se trabajó con un diseño correlacional y una muestra de 45 trabajadores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Likert y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados indican que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Se concluye, por tanto, que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

Asimismo se tiene a Salas (2017) quien en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental, transversal, correlacional con dos variables. La población estuvo conformada por 420 profesionales de salud y la muestra fue de 200. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables clima organizacional y satisfacción laboral; se empleó como



instrumento el cuestionario para ambas variables. Los instrumentos son del Ministerio de Salud, adicionalmente fueron sometidos a la validez del contenido a través del juicio de tres expertos con un resultado de aplicable y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0.894 para el cuestionario de clima organizacional y 0.822 para el cuestionario de satisfacción laboral, indicándonos una muy alta confiabilidad. Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ($r=0.662$ y $\text{Sig.}=0.000$) y el Hospital María Auxiliadora ($r=0.877$ y $\text{Sig.}=0.000$), Lima, 2017.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Hall (1996) afirma lo siguiente: “el clima organizacional es un compuesto de propiedades del entorno laboral percibidas concisamente o disimuladamente por los colaboradores, que suponen un impulso que proporciona la conducta de los empleados”(p.32).

Tambien Hellriegel y Slocum (2009) afirman que el Clima Organizacional “es el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización y el estudio de los procesos y las practicas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y la organización”(p.4).

Silva (1996) al respecto menciona: “el clima organizacional es una propiedad de los individuos que tienen la capacidad de percibir todo lo que



sucede en la organización y es vista como una variable de un sistema secuencial con el fin de integrar a la organización” (p.42).

Según Chiavenato I. (2006) “el Clima Organizacional es el ambiente psicológico y social de una organización y condiciona el comportamiento de sus miembros. Puede ser positivo y favorable (cuando es receptivo y agradable) o negativo y desfavorable (cuando es frío y desagradable)” (p. 104).

También Robbins y Judge (2009) afirman que el Clima Organizacional “es un campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, grupos y estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar dicho conocimiento para mejorar la efectividad de las organizaciones” (p. 10).

Para Pulido (2003) el clima organizacional se refiere: “al acontecer de una organización o de una de sus secciones claramente definida. Ocurre que en toda organización se producen interacciones y se generan informaciones debido a ello” (p.43). Según el autor, las interacciones que se producen en el ámbito laboral generan un clima o ambiente que será favorable o no favorable, es decir depende mucho de la forma en que se efectúan esas interrelaciones.

Al respecto Gordillo (2003) sostuvo que: “el trabajador sentirá orgullo, compromiso y pertenencia al lugar donde trabaja cuando sus motivaciones y necesidades personales e institucionales se vean logradas, empleando una adecuada comunicación”.



Así mismo, Robbins (2004) manifestó que, el buen o mal desempeño laboral de los trabajadores de las instituciones u organizaciones es a causa de la percepción que tienen del clima organizacional ya sea favorable o no favorable.

Del mismo modo, Mazabel (2006) indicó que todas las características apreciadas en los ambientes laborales se refieren al clima organizacional, esta variable es muy importante en las organizaciones puesto que, si existe un clima laboral adecuado, motivador, sano, de compromiso, de orgullo, de buen trato, donde el ambiente donde se realizan las actividades, entonces esto inducirá a determinado comportamiento en cada trabajador y además, este comportamiento incidirá en la institución y por lo tanto, en el clima de trabajo.

Para García (2009), el clima organizacional engloba las múltiples observaciones que un individuo tiene sobre la organización, para lo cual laboran y la opinión que versa, se modifica en términos de variables o factores, tomando en cuenta a la autonomía, estructura, recompensa, consideración, cordialidad, apoyo, apertura, entre otras. (p. 121).

2.2.1.1. Importancia del Clima Organizacional

Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2011) señalan que al estudiar el clima organizacional, se propicia el mejoramiento continuo del ambiente de trabajo en todas las empresas, puesto que es uno de los elementos determinantes en los procesos organizacionales y las tendencias motivacionales de las personas. La importancia de analizar esta variable se fundamenta



principalmente en generar resultados que contribuyan a implementar programas de desarrollo integral para mejorar las condiciones laborales, la calidad de vida personal y el grado de participación de los colaboradores hacia el éxito en las instituciones del sector público y privado.

Pérez de Maldonado y Bustamante (2006) afirman que estudiar el clima organizacional permite tomar en cuenta las percepciones de los trabajadores, a fin de que la alta dirección tenga una opinión compartida de la atmósfera de trabajo en la cual se realizan las actividades de gestión y, con base en ello, diseñar planes de acción que favorezcan el desempeño y compromiso de los empleados.

2.2.1.2. Tipos de Clima Organizacional

Likert (2020) proponen los siguientes tipos de clima organizacional: (a) clima de tipo autoritario: explotador y paternalista y (b) clima de tipo participativo: consultivo y de participación de grupo.

Por su parte Reddin (2004), señala que existen cuatro climas organizacionales básicos, los cuales se necesita conocer, derivados de dos dimensiones del clima, estas dos dimensiones son: Orientación a la Tarea (OT) y Orientación a la Relación (OR). La OT enfatiza la productividad, hace que el trabajo sea realizado, iniciando, organizando y dirigiendo; OR enfatiza a la gente y se evidencia por escuchar, confiar y motivar. Estas dos variables dan como origen a cuatro tipos básicos de clima organizacional, dependiendo el grado en el que estén presentes.



De manera similar Pérez (2011), menciona que existen cuatro tipos básicos de clima organizacional: (a) orientado al control (basado en sistemas), (b) orientado al desarrollo de la libertad profesional (basado en la confianza a la gente), (c) orientado a la productividad y el rendimiento (basado en la optimización continua de los procesos de producción) y (d) orientado al desafío (basado en la colaboración en equipo).

Otra forma de clasificar el tipo de clima dentro de las organizaciones es la realizada por Garza Puente (2010), donde establece dos grandes grupos: (a) clima cerrado o autoritario y (b) clima abierto o participativo. A su vez, relaciona estos elementos con el tipo de mando, el modo de comunicación, la toma de decisiones y el método de motivación.

2.2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Este estudio tuvo como base las dimensiones planteadas por Litwin & Stringer (1968) sobre clima organizacional, donde establecen nueve dimensiones a criterio de ellos, las cuales se adaptan mejor a las características de la empresa en estudio.

a) Estructura

Se refiere a la forma en que se reparten, se unen y se organizan las diferentes actividades de las instituciones, en cuanto al vínculo que existe en medio de los distintos grados de jerarquía, independientemente de la ubicación de la escala; la visualización que tienen acerca de las reglas establecidas,



procedimientos, trámites, normas y otras que se dan en el desempeño de sus tareas. Se fundamenta directamente con la estructura orgánica como se evidencia en el organizador a lo que se denominamos Estructura Organizacional.

b) Responsabilidad

Está dirigido al cumplimiento autónomo del trabajo y esta a su vez guarda estrecha relación con la verificación a realizarse con respecto a las tareas designadas y realizadas por los trabajadores. Independientemente de la tarea que estemos realizando o del cargo que realicemos cada uno de los trabajadores tomaremos en cuenta nuestras acciones como muy importantes, realizándolas con el debido compromiso y ampliamente comprometidos. Es la sensación de ser su propio jefe y saber con bastante certeza cuál es su misión y su función dentro de la organización (Litwin & Stringer, 1968).

c) Recompensa

Seguidamente de realizar cualquiera tarea asignada, lo que sigue es el pago de un salario que corresponda efectivamente a la ejecución de la tarea, el salario justo y oportuno. Cabe destacar que toda vez que realicemos una acción y recibamos un pago siempre estaremos esperando una remuneración adicional o mejor. Esta dimensión puede generar un clima óptimo y apropiado en la organización, como algo que motive al empleado cuando hace bien realizada su tarea encargada (Litwin & Stringer, 1968).



d) Desafío

Incumbe a las metas trazadas por los integrantes de una organización que tienen al respecto los riesgos, que pueden surgir durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización incentiva la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos establecidos, los desafíos serán considerados como un medio para poder sustentar un clima competitivo, que será indispensable en toda organización (Litwin & Stringer, 1968).

e) Relaciones

Es la percepción por parte de los integrantes de la organización frente a la presencia de un ambiente donde se realiza las tareas, está dirigido al buen trato en todo nivel, la cooperación, la afectividad, utilidad y productividad de los miembros en la realización de sus tareas, estas relaciones se originan dentro y fuera de la organización, entendiendo que hay dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales son aquellos que forman parte de la estructura organizativa de la organización y los grupos informales, a partir de la relación de amistad, que se puede otorgar entre los miembros (Litwin y Stringer, 1968).

f) Cooperación

Es el sentimiento de los integrantes de la organización sobre la presencia de una fuerza de ayuda por parte de los directivos y de otros colaboradores. Asimismo se pone énfasis en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como



inferiores. La cooperación es considerada como las conductas que benefician a alguien para lograr sus objetivos (Litwin y Stringer, 1968).

g) Estándares

Esta dimensión comprende cómo establecer los parámetros, modelos, patrones de cumplimiento de las tareas que se deben realizar de acuerdo a lo establecido en las organizaciones para no salir de lo que está programado, planificado y ocasionar diferencias y distorsiones la realizar de las tareas establecidas, sin llegar a exagerar en la ejecución de los mismos, debilitando a los miembros del grupo (Litwin y Stringer, 1968).

h) Conflicto

Es el énfasis donde los problemas emigren a la luz, siempre que nos veamos enfrentados en la realización de las tareas individuales o grupales y podamos percibir desavenencias entre los miembros de las instituciones debemos de tener la mejor de las disposiciones para revertirlo de la mejor forma posible. En este punto la comunicación juega un papel muy importante (Litwin & Stringer, 1968).

El conflicto es algo ineludible y tiene bastante incidencia en el clima organizacional, desde luego, todo tiene que ver la forma de cómo está la gerencia, los resultados pueden ser inadecuados o bien conducir a la organización a su eficiencia que es lo esperado (Fuentes, 2001).



i) Identidad

Es el sentimiento de que uno integra a la compañía u organización y es un miembro vital dentro del equipo de trabajo, la importancia radica en que se atribuye a ese espíritu. La sensación de distribuir los objetivos personales con los de la organización (Litwin y Stringer, 1968).

La identidad siempre está en proceso constructivo, no es estática ni coherente, no se corresponde mecánicamente con los estereotipos. Cada persona reacciona de manera creativa al resolver su vida, y al resolverse, elabora los contenidos asignados a partir de su experiencia, sus anhelos y sus deseos sobre sí misma (Lagarde, 2000).

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Pérez (1996) define la satisfacción laboral como: “un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo”. Es decir; es un proceso cambiante que podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno.

La satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se



basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo menciona (Flores, 1996).

Según Díaz (1995) la satisfacción en el trabajo tiene un nexo con particularidades en el entorno del trabajo: “Un individuo puede mostrar mayor o menor satisfacción, dependiendo de la tarea que se le asigne realizar o, por el contrario, puede manifestar aburrimiento si la tarea le parece muy sencilla o monótona”. Es importante resaltar, que la satisfacción no es exclusivamente la causa del buen desempeño, es uno de los diversos factores que interactúan en ella (Flores, 1996).

Al respecto Fernández J. (1999) mencionó que: “es muy importante resaltar que la satisfacción laboral se determina a través de la gestión realizada por el empleador, por lo que depende mucho de la intención de las altas gerencias y de los jefes para contribuir a que los trabajadores se encuentren más satisfechos”.

2.2.2.1. Importancia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es importante porque está interrelacionado con la productividad, rendimiento y el ausentismo. Lo excelente sería tener colaboradores productivos y satisfechos al momento de realizar sus tareas. Pero el propósito de aumentar la productividad puede disminuir la satisfacción laboral. Asimismo, una satisfacción alta no es seguridad de una alta producción (Muchinsky, 2000).



La satisfacción laboral conlleva a la organización ha satisfacer las innumerables necesidades de los trabajadores y porque la evidencia muestra a los trabajadores insatisfechos se ausentan y suelen renunciar con mayor frecuencia, mientras que los empleados satisfechos gozan de una salud y viven más años (Martín, 2008).

Alonso Martín (2008) afirma que el tema de la SL es de gran interés porque nos indica la habilidad de la organización para satisfacer las necesidades de los trabajado-res y porque muchas evidencias muestran que los trabajadores insatisfechos se ausentan y suelen renunciar con más frecuencia, mientras que los empleados satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

Delgado Torres (2006) comenta que la SL mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima organizacional debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados, con el fin de mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la institución, organismo o ayuntamiento.

2.2.2.2. Medición de la Satisfacción Laboral

Fleishman y Bass (1986) creen que la medición de la satisfacción en el trabajo debe ser tomado como uno de los criterios o formas que ayuden a evaluar el éxito y las políticas de la gerencia, como el entrenamiento de los supervisores, toma de deci-siones en grupo y prestaciones de los empleados. Para que la medición de la satisfac-ción en el trabajo sea útil, esta debe poder utilizarse en varios empleos, varios puestos y con términos que puedan ser



utilizados por diferentes tipos de empleados con alta o baja escolaridad. Esta debe ser breve, fácil y de calificación sencilla.

Brown y Lent (2005) mencionan que la satisfacción en el trabajo se ha medido de dos maneras: (a) en forma global, la que se refiere a los sentimientos que tiene un trabajador acerca de su trabajo y que predicen el comportamiento de este y (b) la que mide la satisfacción en el trabajo por medio de facetas que son las que causan satisfacciones específicas del puesto de trabajo y con ello se pueden diagnosticar las fortalezas y las debilidades de la empresa o del grupo de trabajo. Las facetas pueden incluir la satisfacción con los compañeros, beneficios sociales, condiciones de trabajo, remuneración, supervisión, etc.

Para medir la satisfacción laboral en esta investigación se utilizó uno de los métodos que menciona Garrido (2006), la satisfacción laboral puede evaluarse a través de dos maneras: a. Método directo: que consiste en ir directamente con los empleados y hacerles la pregunta de si están o no satisfechos con su trabajo y b. Método indirecto: el cual consiste en formular una serie de preguntas, ocultando el objetivo real que se desea conocer. Se utilizó esta medida para conocer aspectos relevantes e importantes para la empresa.

2.2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Para la presente investigación se consideró las dimensiones establecidas por Palma (2005), las cuales se detalla a continuación:



a) Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

b) Beneficios Laborales y/o Remunerativos

El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

c) Políticas Administrativas

El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

d) Relaciones Sociales

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

e) Desarrollo Personal

Es considerado como la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

f) Desarrollo de Tareas

Es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.



g) Relaciones con la Autoridad

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para la elaboración del marco conceptual se identificó los siguientes conceptos:

AUTONOMÍA

Es la facultad donde la persona o la entidad que puede realizar algo según su criterio, con una independencia de su opinión o el deseo de otros (Sieckman, 2008).

AUTORIDAD FUNCIONAL

Derecho que se delega a un individuo o departamento para controlar procesos, prácticas, políticas específicas u otros asuntos relacionados con actividades realizadas por personal de otros departamentos (Koontz, Wiehrich, & Cannice, 2012).

CALIDAD DE VIDA

Es el conjunto de condiciones que contribuyen al bienestar de las personas y a la consumación de sus particularidades en la vida social (Avila, 2013).

CAPITAL HUMANO

Es el conjunto integrado de conocimientos, habilidades y competencias de las personas en una organización (Chiavenato, 2000).



CLIMA ORGANIZACIONAL

El Clima Organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (García e Ibarra, 2013).

COLABORADOR

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación (Montalvo, 2011).

COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La comunicación interpersonal se realiza entre dos o más personas que están físicamente cercanas. Cada una de las personas procesa mensajes que son una respuesta a los mensajes que han sido elaborados por la otra o las otras personas implicadas en la conversación (Móntes, 2003).

COOPERACIÓN

Conjunto de acciones y esfuerzos que conjuntamente actúan unos con otros individuos con el propósito de lograr el objetivo y alcanzar una meta en común (Centeno, 1999).

CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional está relacionada con una serie de valores, actitudes, experiencias y hábitos entre los grupos que interactúan dentro de una organización. En



la cultura organizacional se ubican las normativas de índole informal y no escritas que el comportamiento diario de los integrantes de una organización, conductas que pueden o no estar alineadas con el propósito de la organización (López, 2016).

DIRIGIR

Significa desarrollar un equipo de colaboradores integrado y comprometido; saber escucharlos, preocuparse de sus necesidades, inspirarles confianza, remunerarlos adecuadamente, exigirles, evaluarlos, formarlos, etc. (Frontera, 2009).

EMPRESA

Es una unidad económica de producción, transformación o prestación de servicios, cuya razón de ser es satisfacer una necesidad existente en la sociedad (Dicc. Marketing Cultural, 1999).

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Es la organización en aspectos de funciones, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones (Vásquez, 2012).

ÉTICA EMPRESARIAL

Se refiere a la verdad y justicia relacionadas con aspectos como las expectativas de la sociedad, la competencia equitativa, la publicidad, las relaciones públicas, la responsabilidad social, la autonomía del consumidor y el comportamiento corporativo (Koontz, Wiehrich, y Cannice, 2012).



GESTIÓN

Es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un conjunto de actividades, es decir coordinar actividades o diligencias que permite la realización de cualquier actividad o deseo (Huergo, 2018).

LIDERAZGO

Arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo.

MOTIVACIÓN

Termino general que aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares (Koontz, Wiehrich, y Cannice, 2012).

ORGANIZACIÓN

Es un conjunto social formado por individuos, donde se establecen tareas y estructuras organizativas dentro de la institución, que interactúan en el marco de un constructo sistémico para cumplir sus objetivos (Thompson, 2010).

PERCEPCIÓN

Es la manera en la que el cerebro ubica las sensaciones que recibe mediante los sentidos que posee el ser humano para tomar una impresión consciente del mundo que nos rodea (Vargas, 1994).



PODER

Capacidad que tienen los individuos o grupos para inducir o influir en las creencias o acciones de otras personas o grupos (Koontz, Wiehrich, y Cannice, 2012).

SATISFACCIÓN LABORAL

Es la agrupación de afectos favorables y desfavorables en el cuál los integrantes de la organización visualizan el entorno de su centro de trabajo. De igual manera se logra definir que los integrantes de una organización pueden considerarse con el llamado de clientes internos porque reciben productos y servicios esenciales para su labor por parte de sus compañeros de trabajo (Atalaya , 1999).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló en el Distrito, Provincia y Región Puno; en la EGE San Gabán S.A. la cual se encuentra situada entre los 3,812 msnm. La sede administrativa de la empresa está ubicada en la Av. Floral N° 245 de la ciudad de Puno.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación tuvo distintos periodos las se detallan a continuación:

Diseño y elaboración del Proyecto: 1 mes

Presentación y aprobación del Proyecto: 1 mes

Diseño y aplicación de los instrumentos de investigación: 4 meses

Procesamiento y análisis de información: 2 meses

Redacción del Informe Final: 1 mes

Presentación y Aprobación del informe Final: 1 mes

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.3.1. POBLACIÓN

La población objeto para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por los 78 colaboradores de la Central Hidroeléctrica San Gabán II – Villa de residentes en la provincia de Carabaya y de la sede Administrativa



en la Región de Puno, los mismos que están distribuidos en actividades de Gestión: Administración y Finanzas, Producción, Comercial, Planeamiento y Desarrollo, propios de la Empresa San Gabán S.A.

3.3.2. MUESTRA

En el presente estudio se trabajó con el personal de las distintas áreas de la empresa, para el cual se utilizó un muestreo no probabilístico y por conveniencia; para tal efecto se seleccionó al personal de la sede Administrativa que está conformada por un total de 40 colaboradores de la EGE San Gabán S.A.

El muestreo no probabilístico según Sánchez y Reyes (2000) señalan que “en general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando, en la medida de lo posible (Arkin y Colton, 1967), que la muestra sea representativa, siendo de tipo intencional o de conveniencia” (p. 157).

3.4. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, ya que utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías Hernández et al (2014).

3.4.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

El método de investigación es hipotético - deductivo, porque parte de la observación a estudiar (1), formulando una hipótesis para explicar el fenómeno



(2), seguido de la deducción de consecuencias o propósitos más elementales de la propia hipótesis (3) para finalmente hacer la verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia (4). Este método obliga a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación). Los pasos 1 y 4 requieren de la experiencia, es decir, es un proceso empírico; mientras que los pasos 2 y 3 son racionales. Por esto se puede afirmar que el método sigue un proceso inductivo (en la observación), deductivo (en el planteamiento de hipótesis y en sus deducciones), y vuelve a la inducción para su verificación. (Colaboradores de Wikipedia, 2019).

3.4.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional, en este estudio se consideró al fenómeno estudiado y sus componentes, asociándolo entre las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, tuvo como finalidad conocer las especificaciones y la determinación del grado y el tipo de asociación que exista entre las variables (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 93).

3.4.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental de tipo transeccional o transversal, la investigación es no experimental, ya que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables; es decir se trata de estudios en las que



no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. Y transeccional o transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado Hernández et al (2014).

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. TÉCNICA

Siguiendo el enfoque de la investigación, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Esta técnica mediante la utilización de un cuestionario estructurado permite obtener información sobre una población a partir de una muestra. La realización de la encuesta se basó en las declaraciones escritas de una muestra de la población con el objeto de recabar información, porque los cuestionarios agrupan las respuestas para poderlas analizar cómodamente en el momento en que se apliquen el análisis estadístico.

3.5.2. INSTRUMENTO

El instrumento empleado fue el cuestionario para las dos variables, la primera el Clima Organizacional de Litwin y Stringer con 53 ítems y el segundo con 36 ítems referidos a la Satisfacción Laboral de Sonia Palma, los cuales se presentan en el ANEXO 1 y 2. Asimismo para la validación y confiabilidad de



los instrumentos de medición se realizó la prueba según el Alfa de Cronbach, con el empleo del software estadístico SPSS versión 24.

3.6. DISEÑO ESTADÍSTICO

Para procesar los datos se utilizó la estadística descriptiva como: la Media aritmética, Desviación estándar, Coeficiente de variación, Rango y Distribución de Frecuencias.

a) Media Aritmética:

Es el valor promedio de las muestras y es independiente de las amplitudes de los intervalos. Se simboliza como \bar{X} y se encuentra solo para variables cuantitativas. Se encuentra sumando todos los valores y dividiendo por el número total de datos.

$$\bar{X} = \frac{x_1 + x_2 + \dots + x_n}{n}$$

Donde:

\bar{x} = es la Media de la muestra.

$(x_1 + x_2 + \dots + x_n)$ = es el conjunto de Observaciones.

n = es el número de observaciones.

b) Desviación Estándar:

Se realizó el empleo de la desviación estándar para medir la variabilidad promedio de las operaciones alrededor de la media aritmética. Es decir medir la dispersión más común, que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la



media. Mientras mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los datos.

$$S = \sqrt{\frac{\sum(x_1 - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Donde:

S = es la Desviación Estándar (Muestra).

x_1 = es la observación de la muestra.

\bar{x} = es la Media de la muestra.

n = es el número de observaciones.

c) **Coefficiente de Variación:**

Nos permitió medir el grado de variabilidad de los datos en porcentajes.

Mediante la siguiente fórmula:

$$C.V. = \frac{S}{\bar{x}} * 100$$

Donde:

$C.V.$ = es el Coeficiente de Variación.

S = es la Desviación Estándar.

\bar{x} = es la Media Aritmética.

A la vez se empleó la estadística inferencial mediante el Coeficiente de correlación r de Pearson que sirve para comprobar la hipótesis.



d) Rango:

El rango es un valor numérico que indica la diferencia entre el valor máximo y el mínimo de una población o muestra estadística. Para el cálculo del rango se utiliza la siguiente fórmula:

$$R = \text{Máx } X - \text{Mín } X$$

Donde:

R = es el rango.

Máx. = es el valor máximo de la muestra o población.

Mín. = es el valor mínimo de la muestra o población estadística.

X = es la variable sobre la que se pretende calcular esta medida.

e) Distribución de Frecuencias

Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó la estadística descriptiva, la misma que desarrolla la distribución de frecuencias. Este procedimiento se realiza mediante el empleo del software estadístico SPSS versión 24.

Una distribución de frecuencias es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías. Las medidas de distribuciones pueden ser cuartiles, deciles, percentiles o a interés del investigador, dependiendo del factor del análisis. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p.287)

Para esta investigación se distribuyó las frecuencias en cuatro niveles (cuartiles) para ambas variables; estos niveles son: Muy Bajo, Bajo, Alto y Muy Alto.

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Rojas (2002), expone que la operacionalización de las variables permite diseñar los instrumentos para recopilar información que se utiliza en la prueba de las hipótesis. Además, debe realizarse en conformidad con los lineamientos teóricos que sirvieron de base para plantear el problema y las hipótesis.

Clima Organizacional

En la tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable clima organizacional.

Tabla 1: Operacionalización de la Variable Clima Organizacional.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Variable 01: Clima Organizacional	El Clima Organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento (García e Ibarra, 2013).	Estructura	01-10	El modelo de escala que se utilizó fue la escala de Likert, las cuales tienen las siguientes calificaciones: <ul style="list-style-type: none">• Totalmente en desacuerdo (1)• Desacuerdo (2)• Indeciso (3)• De acuerdo (4)• Totalmente de acuerdo (5) En la estadística descriptiva se utilizó los cuartiles para la medición de los valores, esta medida se basa en los siguientes niveles: <ul style="list-style-type: none">• Muy Bajo• Bajo• Alto• Muy Alto
		Responsabilidad	11-17	
		Recompensa	18-23	
		Desafíos	24-28	
		Relaciones	29-33	
		Cooperación	34-39	
		Estándares	40-44	
		Conflicto	45-49	
Identidad	50-53			

Elaborado por la investigadora

Satisfacción Laboral

En la tabla 2 se presenta la operacionalización de la variable satisfacción laboral.

Tabla 2: Operacionalización de la Variable Satisfacción Laboral.

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Ítems	Escala de Medición
Variable 02: Satisfacción Laboral	Es la agrupación de afectos favorables y desfavorables en el cuál los integrantes de la organización visualizan el entorno de su centro de trabajo (Atalaya 1999).	Condiciones físicas y/o laborales.	01-05	El modelo de escala que se utilizó fue la escala de Likert, las cuales tienen las siguientes calificaciones: • Totalmente en desacuerdo (1) • Desacuerdo (2) • Indeciso (3) • De acuerdo (4) • Totalmente de acuerdo (5) En la estadística descriptiva se utilizó los cuartiles para la medición de los valores, esta medida se basa en los siguientes niveles: • Muy Bajo • Bajo • Alto • Muy Alto
		Beneficios laborales y/o remunerativos.	06-09	
		Políticas Administrativas.	10-14	
		Relaciones.	15-18	
		Desarrollo personal.	19-24	
		Desempeño de tareas.	25-30	
Relaciones con la autoridad.	31-36			

Elaborado por la investigadora



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Aquí se presenta los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS 24, los mismos que son analizados e interpretados con relación al problema y los objetivos propuestos que direccionan a la culminación del presente estudio de investigación. En adelante se detallan los resultados estadísticos:

Validación y Confiabilidad de los Instrumentos

A continuación se presenta la validación de los instrumentos.

Tabla 3: Nivel de validez de los instrumentos de medición según el alfa de Cronbach de la variable Clima Organizacional.

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.924	53

FUENTE: Cuestionario del CO.

Según el resultado de la Tabla 3, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.924 para el cuestionario del Clima Organizacional, esto significa que existe una alta consistencia interna de los ítems analizados, ya que su valor de fiabilidad es excelente.

Tabla 4: Nivel de validez de los instrumentos de medición según el Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción Laboral.

Estadística de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.930	36

FUENTE: Cuestionario de SL.

Según el resultado de la Tabla 4, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.930 para el cuestionario de Satisfacción Laboral. Del mismo modo que el resultado de confiabilidad del CO, este también tiene una alta consistencia interna en los ítems analizados, ya que su valor de fiabilidad es excelente.

Distribución de Frecuencias de las Variables

En las siguientes tablas se detallan la distribución de los niveles y rangos desarrollados en la presente investigación.

Tabla 5: Distribución de Frecuencia de la Variable Clima Organizacional.

Variable y Dimensiones:	Niveles y Rangos			
	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy Alto
VI: Clima Organizacional	[53-106]	[107-159]	[160-212]	[213-265]
D1: Estructura (10 Ítems)	[10-20]	[21-30]	[31-40]	[41-50]
D2: Responsabilidad (7 Ítems)	[7-14]	[15-21]	[22-28]	[29-35]
D3: Recompensa (6 Ítems)	[6-12]	[13-18]	[19-24]	[25-30]
D4: Desafíos (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D5: Relaciones (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D6: Cooperación (6 Ítems)	[6-12]	[13-18]	[19-24]	[25-30]
D7: Estándares (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D8: Conflicto (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D9: Identidad (4 Ítems)	[4-8]	[9-12]	[13-16]	[17-20]

Elaborado por la investigadora.

De acuerdo a los puntajes máximos que se podría obtener en la variable del Clima Organizacional, se realizó la distribución de los siguientes niveles; Muy Bajo, equivalente al 25%; Bajo, equivalente al 50%; Alto, equivalente al 75%; y Muy Alto; equivalente al 100% respectivamente.

Tabla 6: Distribución de Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral.

Variable y Dimensiones:	Niveles y/o Rangos			
	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy Alto
VD: Satisfacción Laboral	[36-72]	[73-108]	[109-144]	[145-180]
D1: Condiciones Físicas y/o Laborales (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos (4 Ítems)	[4-8]	[9-12]	[13-16]	[17-20]
D3: Políticas Administrativas (5 Ítems)	[5-10]	[11-15]	[16-20]	[21-25]
D4: Relaciones (4 Ítems)	[4-8]	[9-12]	[13-16]	[17-20]
D5: Desarrollo Personal (6 Ítems)	[6-12]	[13-18]	[19-24]	[25-30]
D6: Desempeño de Tareas (6 Ítems)	[6-12]	[13-18]	[19-24]	[25-30]
D7: Relaciones con la Autoridad (6 Ítems)	[6-12]	[13-18]	[19-24]	[25-30]

Elaborado por la Investigadora.

De acuerdo a los puntajes máximos que se podrían obtener en la variable de Satisfacción Laboral, se realizó la distribución de los siguientes niveles; Muy Bajo, equivalente al 25%; Bajo, equivalente al 50%; Alto, equivalente al 75%; y Muy Alto; equivalente al 100%.

Resultado del Objetivo General

Como resultado del objetivo general, el cual es determinar si el clima organizacional influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los

colaboradores de la empresa San Gabán S.A., se detalla e interpreta la información obtenida mediante el procesamiento de datos en el software estadístico SPSS 24.

Tabla 7: Niveles y puntajes estadísticos de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones en la empresa San Gabán S.A.

Dimensiones y Variable	Media	Mín.	Máx.	Desviación Estándar	Coefficiente de Variación
Estructura	41.48	33	48	3.573	09%
Responsabilidad	27.98	19	34	2.787	10%
Recompensa	24.08	15	29	3.269	14%
Desafíos	19.63	12	25	2.923	15%
Relaciones	21.20	12	25	3.188	15%
Cooperación	25.40	20	29	2.307	09%
Estándares	19.65	11	25	3.254	17%
Conflicto	20.48	15	24	1.709	08%
Identidad	17.05	14	20	1.449	08%
Clima Organizacional	216.93	170	250	18.912	09%

FUENTE: Cuestionario del CO.

En la Tabla 7 podemos observar lo siguiente: En la primera dimensión; el nivel de Estructura por los participantes tiende a ser alto y muy alto como indican los resultados, el rango real es de 10 a 50 tal como se muestra en la tabla 5, pero el valor numérico de esta investigación varía de 33 a 48 por lo tanto es evidente que los individuos se inclinaron hacia valores elevados; además la media de los participantes es de 41.48 lo cual confirma la tendencia de valores altos de la escala. Su desviación en promedio es de 3.573 con un coeficiente de variación del 9% que califica a la media como representativa y con poca dispersión en las respuestas.

En la segunda dimensión; el nivel de Responsabilidad por los participantes está entre bajo, alto a muy alto; el rango real es de 7 a 35 tal como se muestra en la tabla 5,



pero el valor numérico de esta investigación varía de 19 a 34 por lo tanto podemos decir que los individuos se inclinaron hacia valores elevados; además la media de los participantes es de 27.98 lo cual confirma la tendencia del valor alto de la escala. Su desviación en promedio es de 2.787 con un coeficiente de variación del 10% que califica a la media como representativa y con poca dispersión en las respuestas.

En la tercera dimensión el nivel de Recompensa por los participantes está entre bajo, alto y muy alto; el rango real es de 6 a 30, el valor numérico de esta investigación varía de 15 a 29 por lo tanto se deduce que los individuos se inclinaron por valores elevados; además la media de los participantes es de 24.08 lo cual confirma la tendencia del valor alto de la escala. Su desviación en promedio es de 3.269 con un coeficiente de variación del 14% que califica a la media como representativa con una dispersión regular.

En la cuarta dimensión el nivel de Desafíos por los participantes se encuentra entre muy bajo, bajo, alto y muy alto; el rango real es de 5 a 25, el valor numérico de esta investigación varía de 12 a 25 lo cual muestra que los individuos optaron por valores de bajo a muy alto; además la media de los participantes es de 19.63, su desviación en promedio es de 2.923 con un coeficiente de variación del 15% que califica a la media como representativa y con poca dispersión en las respuestas.

En la quinta dimensión el nivel de Relaciones por los participantes oscila entre bajo a muy alto; el rango real es de 5 a 25, el valor numérico de esta investigación varía de 12 a 25 lo cual muestra que los individuos se inclinaron hacia valores de bajo hasta muy alto; la media de los participantes es de 21.20 lo cual afirma que la tendencia de



valores es muy alto. Su desviación en promedio es de 3.188 con un coeficiente de variación del 15% que califica a la media como representativa y con poca dispersión en las respuestas.

En la sexta dimensión el nivel de Cooperación por los participantes está entre alto y muy alto. El rango real es de 6 a 30, sin embargo el valor numérico de esta investigación varía de 20 a 29 por lo que se afirma la tendencia hacia valores elevados; además la media de los participantes es de 25.40 lo cual confirma la tendencia de valores altos de la escala. Su desviación en promedio es de 2.307 con un coeficiente de variación del 9% que califica a la media como representativa y una baja dispersión.

En la séptima dimensión el nivel de Estándares por los participantes oscila entre bajo a muy alto, su rango es de 5 a 25 y el rango de esta investigación varia de 15 a 24 lo cual muestra que los individuos optaron por valores entre bajo a muy altos; la media de los participantes es de 19.65, su desviación en promedio es de 3.254 con un coeficiente de variación del 17% que califica a la media como representativa y una alta dispersión en las respuestas.

En la octava dimensión el nivel de Conflicto por los participantes tiende se encuentra entre, alto y muy alto; el rango real es de 5 a 25, pero el valor numérico varia de 15 a 24; la media de los participantes es de 20.48 su desviación en promedio es de 1.709 con un coeficiente de variación del 8% que califica a la media como representativa y con muy poca dispersión en las respuestas. Cabe mencionar que en la tabulación esta dimensión llevaba preguntas invertidas, de modo que estos resultados son buenos en relación con el cuestionario.



Y en la novena dimensión el nivel de Identidad por los participantes oscila entre alto y muy alto; su rango real es de 4 a 20, pero el valor numérico de esta investigación varía entre 14 a 20 lo cual muestra que los individuos optaron por valores muy altos; además la media de los participantes es de 17.05 su desviación en promedio es de 1.449 con un coeficiente de variación del 9% que califica a la media como representativa y con muy poca dispersión en las respuestas.

Finalmente se tiene la variable de Clima Organizacional el cual se muestra niveles de alto y muy alto, el rango real es de 53 a 265, pero el valor numérico de esta investigación varía de 170 a 250 por tanto es evidente que los individuos se inclinaron a valores elevados en esta variable. La media de los participantes es de 216.93 lo cual confirma la tendencia hacia el valor muy alto de escala; por otro lado su desviación estándar es de 18.912 con un coeficiente de variación de 9% que califica a la media como representativa.

En resumen la variable de Cima Organizacional para la mayoría de los participantes se encuentra entre alto y muy alto, debido a que sus dimensiones son percibidas como estructuradas, satisfactorias, agradables y cómodas. Asimismo, involucra que los individuos al momento de ejecutar su trabajo se sientan satisfechos y motivados hacia su labor, disfrutando la ejecución de esta. A continuación se tiene un mejor detalle descriptivo de la variable.

Tabla 8 : Nivel del Clima Organizacional de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles de Clima	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	40%
Muy Alto	24	60%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario del CO.

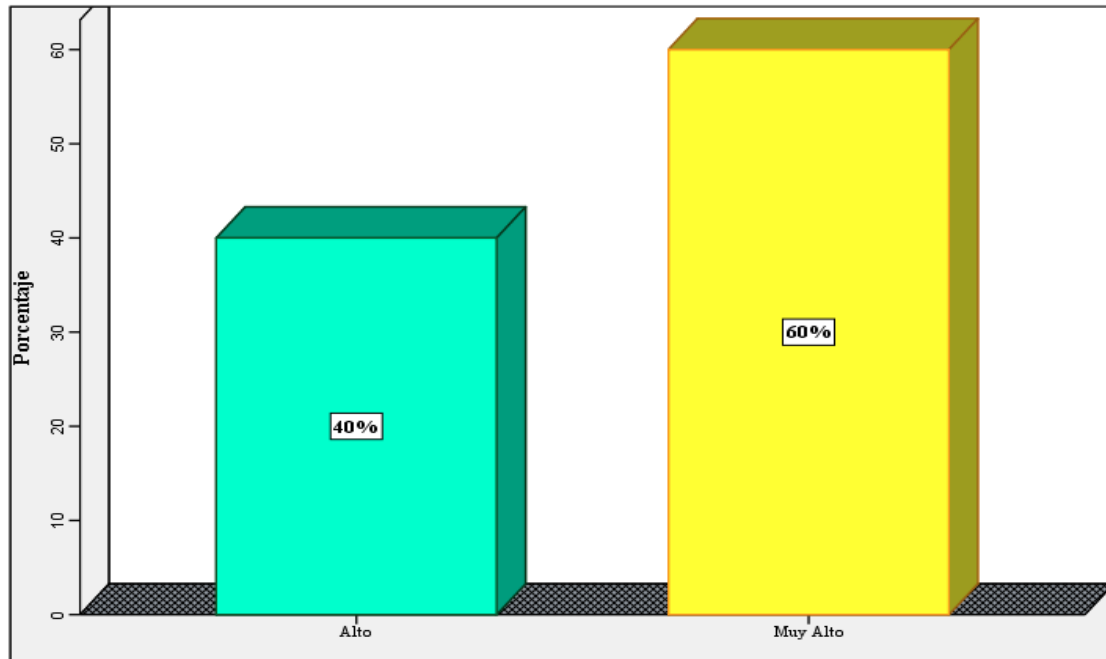


Figura 1: Niveles de Clima Organizacional en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 8.

Según la Tabla 8 y Figura 1, se muestran los resultados obtenidos del CO de la empresa San Gabán S.A. En los resultados obtenidos podemos visualizar que el 40% del personal que labora en la institución califica dentro de un clima organizacional alto, de igual manera el 60% de los encuestados consideran que el clima organizacional es muy alto. Consecuente a los resultados podemos señalar que existe un alto nivel de perfeccionamiento en el ambiente que perciben sus integrantes.

Resultado del Objetivo Específico 1

Tabla 9: Dimensión de Estructura de la empresa San Gabán S.A.

Niveles de Clima	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	30%
Muy Alto	28	70%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario del CO.

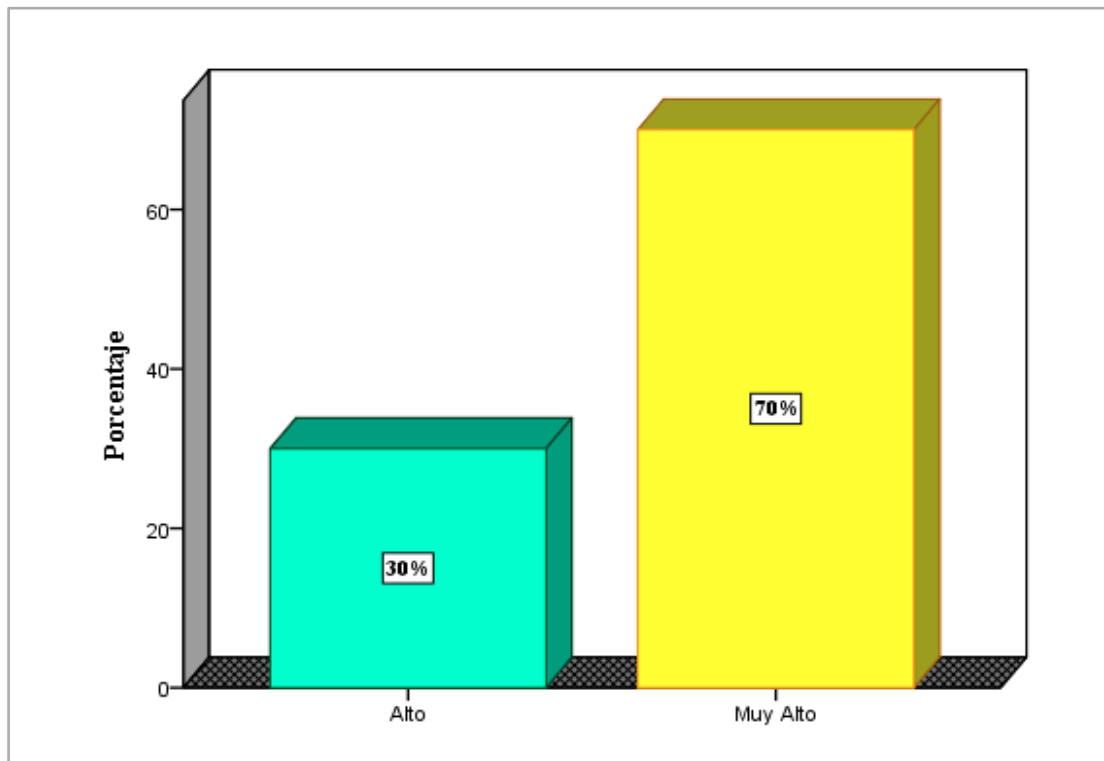


Figura 2: Dimensión de Estructura de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 9.

Según la Tabla 9 y Figura 2, se muestran los resultados obtenidos de la dimensión de estructura de la empresa San Gabán S.A. En los resultados obtenidos podemos visualizar que el 30% del personal que labora en la institución considera que existe un alto nivel de estructura organizativa; de igual manera el 70% de los encuestados consideran que el nivel de estructura organizativa es muy alto. Esto se debe a que existe un alto grado de organización en los distintos grados de jerarquía, independientemente de la ubicación de la escala; asimismo se visualiza que tienen las reglas establecidas, procedimientos, trámites, normas y otras que se dan en el desempeño de sus tareas, cumpliendo así con las reglas y procedimientos de acuerdo al MOF (Manual de Organización y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) y RIT (Reglamento Interno de Trabajo).

Resultado del Objetivo Específico 2

Tabla 10: Dimensión de Recompensa de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles de Clima	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10%
Alto	14	35%
Muy Alto	22	55%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario del CO.

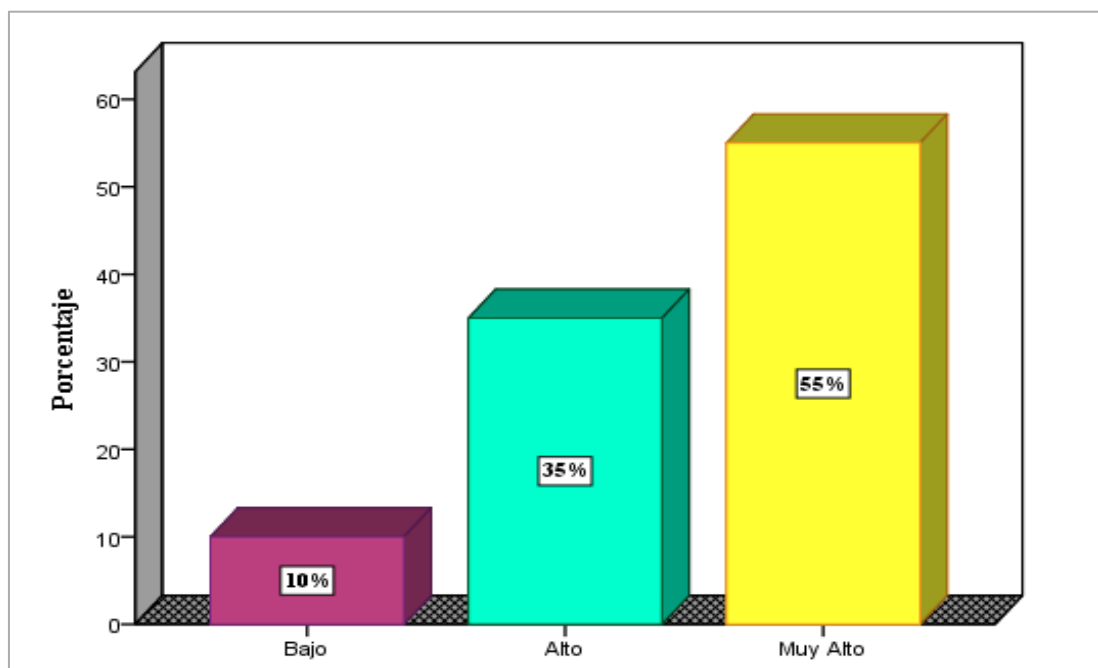


Figura 3: Dimensión de Recompensa de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 10.

Según la Tabla 10 y Figura 3, los resultados obtenidos de la dimensión de Recompensa de la empresa San Gabán S.A. son: el 10% del personal que labora en la institución considera que la recompensa que recibe es baja; por otro lado el 35% de los encuestados consideran que el nivel de recompensa es el alto; de igual manera el 55% de los encuestados consideran que la recompensa en dicha empresa es muy alta. De estos resultados podemos extraer que la mayoría de porcentaje de encuestados se sienten

satisfechos con su salario el mismo que corresponde a la ejecución de su labor. Por otro lado existe un pequeño porcentaje que considera que la recompensa no es acorde a sus expectativas. Cabe destacar que toda vez que realicemos una acción y recibamos un pago siempre estaremos esperando una remuneración adicional o mejor. Esta dimensión puede generar un clima óptimo y apropiado en la organización, como algo que motive al empleado cuando realice bien su tarea encargada.

Resultado del Objetivo Específico 3

Tabla 11: Dimensión de Relaciones de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles de Clima	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	7.5%
Alto	10	25.0%
Muy Alto	27	67.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario del CO.

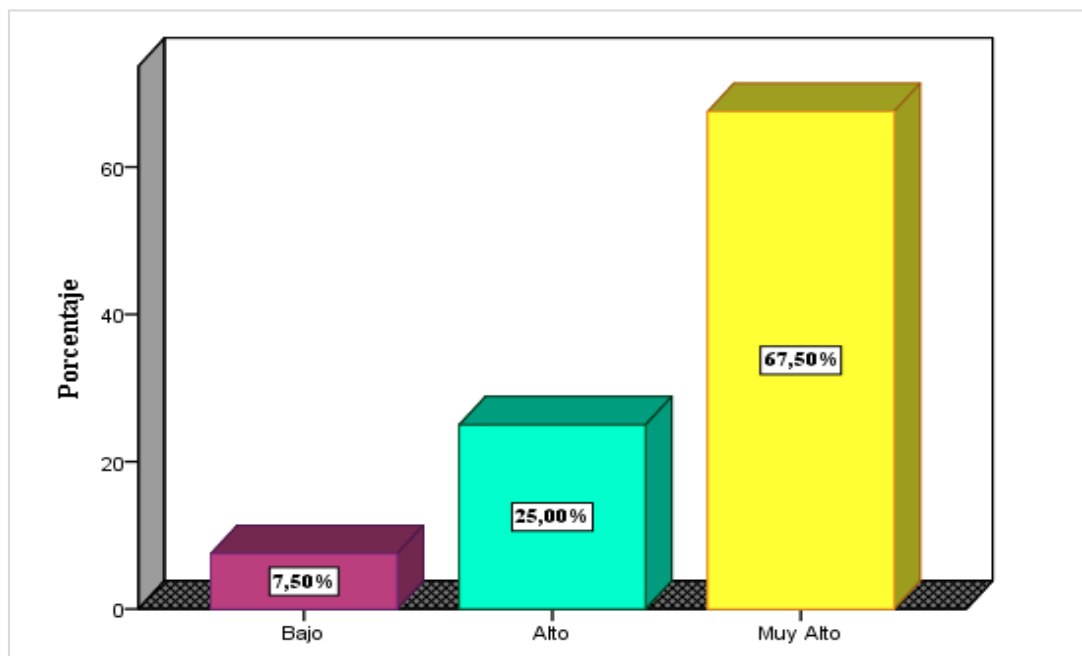


Figura 4: Dimensión de Relaciones en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 11.



Según la Tabla 11 y Figura 4, los resultados obtenidos de la dimensión de Relaciones de la empresa San Gabán S.A. son: el 7.5% del personal que labora en la institución considera que las relaciones (interpersonales) son bajas; por otro lado el 25% de los encuestados consideran que el nivel de relación es alto; de igual manera el 67.50% de los encuestados consideran que las relaciones interpersonales en dicha empresa es muy alto. De aquí podemos extraer que la percepción por parte de los integrantes de la empresa frente al ambiente donde se realizan sus tareas, está dirigido al buen trato en todo nivel (grupos formales e informales), la cooperación, la afectividad y productividad. Por otro lado existe un pequeño porcentaje que no tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.

Resultado del Objetivo Específico 4

Tabla 12: Dimensión de Identidad de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles de Clima	Frecuencia	Porcentaje
Alto	13	32.5%
Muy Alto	27	67.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario del CO.

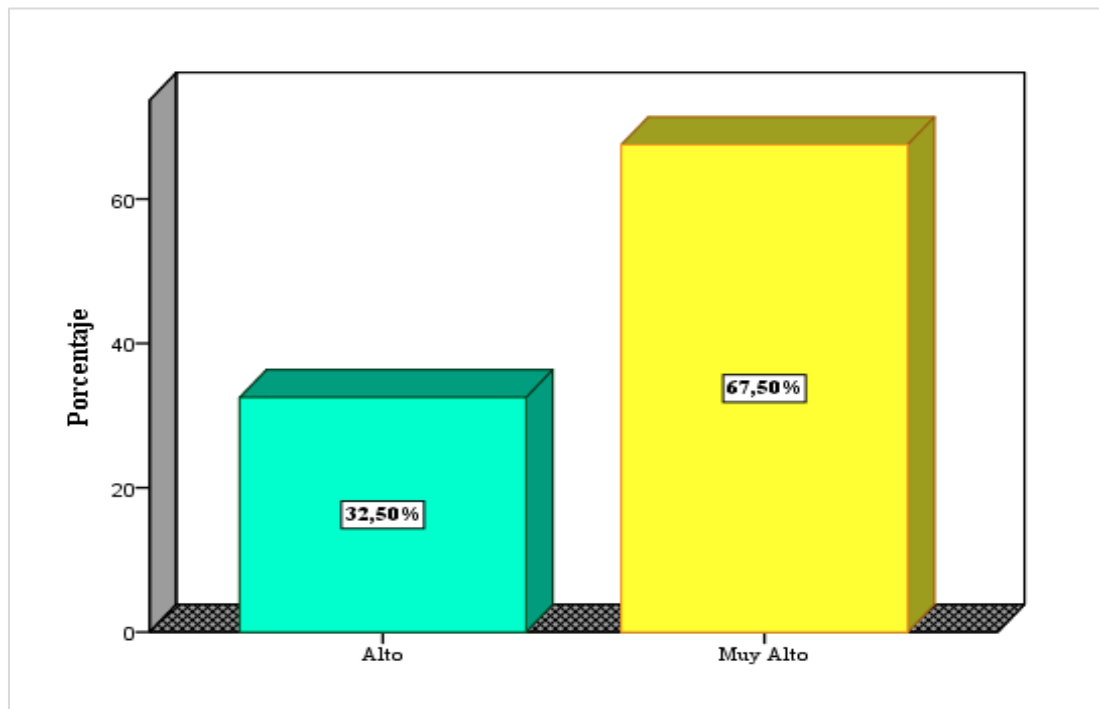


Figura 5: Dimensión de Identidad en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 12.

Según la Tabla 12 y Figura 5, se muestran los resultados obtenidos de la dimensión de Identidad de la empresa San Gabán S.A. En los resultados podemos visualizar que el 32.5% del personal que labora en la institución considera que existe un alto nivel de identidad institucional; de igual manera el 67.5% de los encuestados consideran que el nivel de identidad es muy alto. Estos resultados muestran que cada individuo se siente miembro del equipo, y que integra a la empresa en función de sus objetivos y metas. No obstante como lo menciona (Lagarde, 2000) la identidad siempre está en proceso constructivo, no es estática ni coherente, no se corresponde mecánicamente con los estereotipos. Cada persona reacciona de manera creativa al resolver su vida, y al resolverse, elabora los contenidos asignados a partir de su experiencia, sus anhelos y sus deseos sobre sí misma.



Resultado del Objetivo Específico 5

Basándonos en el análisis de los resultados se propone los siguientes lineamientos para mantener un excelente Clima Organizacional:

Estructura: en la dimensión de estructura se muestra que la empresa cuenta con lineamientos ya estructurados los cuales responden a la actualidad, sin embargo; para mejorar las competencias en la empresa se propone implementar un “Plan de Aprendizaje y desarrollo” que les permita estar a la vanguardia, preparados, que maximice sus niveles de eficacia y aumente su rendimiento. Asimismo se plantea fortalecer las capacidades del personal con un “Plan de Rotación de Puestos”, basado en el aprendizaje de nuevas habilidades desde una posición diferente porque esto permitirá detectar que áreas de oportunidad tiene cada persona, y que habilidades requiere desarrollar para avanzar a puestos de mayor responsabilidad. Y un “Plan de cambios laterales”, este plan se plantea enfocado en los trabajadores nombrados; consiste en mover a una posición diferente, pero con el mismo status, remuneración y responsabilidad similares; para que aumente la flexibilidad y la comunicación entre las unidades de trabajo.

Recompensa: de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación se propone implementar un “sistema de valoración real de puestos de trabajo” que fomente la equidad interna y competitividad externa de las remuneraciones de acuerdo a la estructura organizativa. Esto permitirá consolidar la estructura de la empresa, establecer un salario justo de acuerdo a sus responsabilidades y al cargo que ocupan; permitirá comprobar si la capacitación y la gestión del talento humano es la adecuada.

Relaciones: debido a los resultados observados en esta investigación se propone “promover espacios de comunicación” interactivos, abiertos y de respeto mutuo, donde prime la libertad de opinar; asimismo implementar “equipos multidisciplinarios”, esto aumenta la responsabilidad, el interés, la motivación, el sentido de pertenencia y aumentará el aprendizaje colaborativo.

Identidad: los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. en su mayoría resaltan el nivel de identidad institucional en un nivel alto, lo que favorece a la empresa. En su mayoría se debe por la estabilidad laboral de sus empleados y que de acuerdo al sector en que se encuentra cuenta con mejores y mayores beneficios que otras empresas de la región. En este punto se propone continuar con plan laboral empresarial.

Análisis e Interpretación de la Variable de Satisfacción Laboral

Tabla 13: Niveles y puntajes estadísticos de la variable Satisfacción Laboral y sus dimensiones en la empresa San Gabán S.A.

Dimensiones y Variable	Media	Mín.	Máx.	Desviación Estándar	Coefficiente de Variación
Condiciones Físicas y/o Laborales	21.25	12	25	3.469	16%
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	17.23	9	20	2.886	17%
Políticas Administrativas	21.55	14	25	3.441	16%
Relaciones	15.83	9	20	3.433	22%
Desarrollo Personal	23.95	16	30	4.302	18%
Desempeño de Tareas	26.73	19	30	3.096	12%
Relaciones con la Autoridad	25.53	20	30	3.218	13%
Satisfacción Laboral	152.05	113	180	19.458	13%

FUENTE: Cuestionario del CO.



En la Tabla 13 podemos observar lo siguiente: En la primera dimensión; el nivel de Condiciones Físicas y/o Laborales por los participantes oscila entre Bajo a Muy Alto como indican los resultados. El rango real es de 5 a 25, pero el nivel numérico de esta investigación varía de 12 a 25 por lo tanto es evidente que los individuos se inclinaron hacia valores elevados; además la media de los participantes es de 21.25 lo cual confirma la tendencia del valor alto de la escala. Su desviación en promedio es de 3.469 con un coeficiente de variación del 16% que califica a la media como representativa aunque la dispersión en las respuestas sea alta.

En la segunda dimensión el nivel de Beneficios Laborales y/o Remunerativos por los participantes oscila entre bajo a muy alto. El rango real es de 4 a 20, el nivel numérico de esta investigación varía de 9 a 20 con una tendencia de bajo a alto. La media de los participantes es de 17.23 lo cual muestra una tendencia del valor muy Alto de la escala. Su desviación en promedio es de 2.886 con un coeficiente de variación del 17% que califica a la media como representativa y con una dispersión moderada en las respuestas.

En la tercera dimensión el nivel de Políticas Administrativas por los participantes tiende valores elevados; el rango real es de 5 a 25, el valor numérico de esta investigación varía de 14 a 25 por lo tanto es evidente que los individuos se inclinaron hacia valores elevados. La media de los participantes es de 21.55 lo cual confirma la tendencia de valor muy alto según la escala de la tabla 5. Su desviación en promedio es de 3.441 con un coeficiente de variación del 16% que califica a la media como representativa con una dispersión moderada.



En la cuarta dimensión el nivel de Relaciones por los participantes está entre bajo, alto y muy alto, el rango real es de 4 a 20, el valor numérico de esta investigación varía de 9 a 20 con una tendencia de valores altos. La media de los participantes es de 15.83, su desviación en promedio es de 3.433 con un coeficiente de variación del 22% que califica a la media como representativa y con una alta dispersión en las respuestas.

En la quinta dimensión el nivel de Desarrollo Personal por los participantes oscila entre bajo, alto y muy alto, el rango real es de 6 a 30, el valor numérico de esta investigación varía de 16 a 30 el cual tiene una tendencia hacia el valor muy alto; la media de los participantes es de 23.59 lo cual confirma la tendencia del valor alto de la escala. Su desviación en promedio es de 4.302 con un coeficiente de variación del 18% que califica a la media como representativa y con una dispersión moderada en las respuestas.

En la sexta dimensión el nivel de Desempeño de Tareas por los participantes tiende a ser alto y muy alto, el rango real es de 6 a 30, el valor numérico de esta investigación varía de 19 a 30 por lo tanto es evidente que los individuos se inclinaron hacia valores elevados; además la media de los participantes es de 26.73 lo cual confirma la tendencia de valor muy alto de la escala. Su desviación en promedio es de 3.096 con un coeficiente de variación del 12% que califica a la media como representativa y una dispersión moderada en las respuestas.

Y en la séptima dimensión el nivel de Relaciones con la Autoridad por los participantes oscila entre alto y muy alto; el rango real es de 6 a 30, el valor numérico de esta investigación varía de 20 a 30 lo cual muestra que los individuos optaron por



valores altos y muy altos. La media de los participantes es de 25.53 su desviación en promedio es de 3.218 con un coeficiente de variación del 13% que califica a la media como representativa y con una dispersión moderada en las respuestas.

Finalmente se tiene la variable de Satisfacción Laboral la cual muestra en un nivel alto y muy alto según los resultados; el rango real es de 36 a 1805, el valor numérico de esta investigación es de 113 a 180 por tanto es evidente que los individuos se inclinaron a valores altos y muy altos en esta variable. Además la media de los participantes es de 152.05 lo cual confirma la tendencia hacia el valor muy alto de escala; por otro lado su desviación estándar es de 19.458 con un coeficiente de variación del 13% que califica a la media como representativa y una dispersión moderada en las respuestas.

En resumen la variable de Satisfacción Laboral para la mayoría de los participantes fue muy alto, debido a que sus dimensiones son percibidas como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos y facetas del trabajo. A continuación se tiene un mejor detalle descriptivo de la variable.

Tabla 14: Niveles de Satisfacción Laboral en la Empresa San Gabán S.A.

Niveles de Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	27.5%
Muy Alto	29	72.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

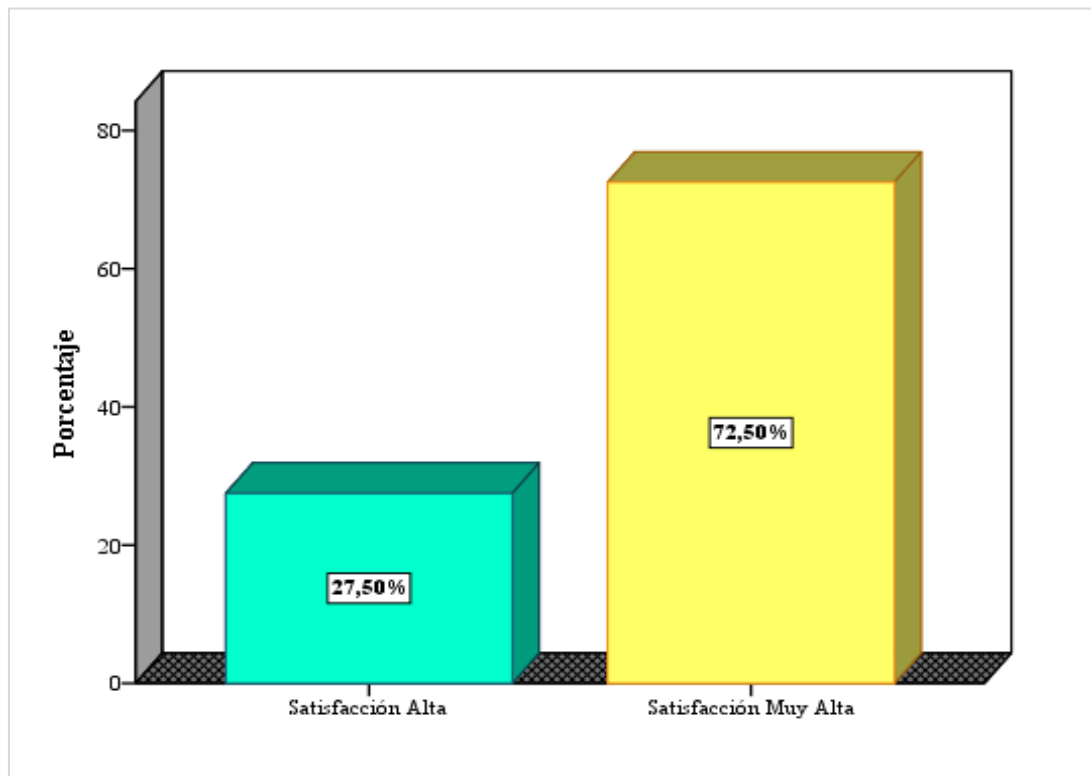


Figura 6: Niveles de Satisfacción Laboral en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 14.

Según la Tabla 14 y Figura 6, se muestran los resultados obtenidos de la variable Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. En los resultados obtenidos podemos visualizar que el 27.50% del personal que labora en la empresa muestra un nivel de satisfacción laboral alto, de igual manera el 72.50% de los encuestados consideran que el nivel de satisfacción laboral es muy alto. Considerando que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo, con su salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Podemos deducir que los colaboradores de esta empresa se sienten satisfechos como persona en relación con su trabajo.

Tabla 15: Dimensión de Condiciones Físicas y/o Laborales de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10.0%
Alto	9	22.5%
Muy Alto	27	67.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

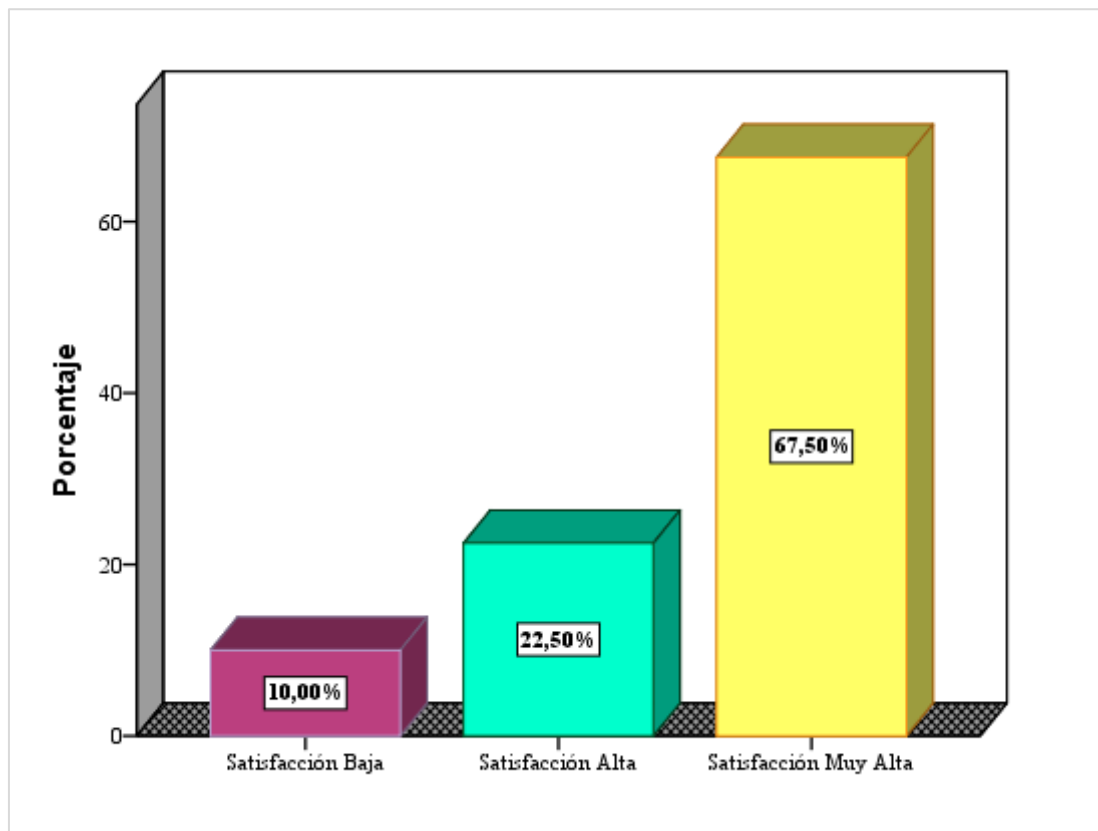


Figura 7: Condiciones Físicas y/o Laborales en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 15.

Según la Tabla 15 y Figura 7, los resultados obtenidos de la dimensión de Condiciones Físicas y/o Materiales de la empresa San Gabán S.A. son: el 10% del personal que labora en la empresa considera que las Condiciones Físicas y/o Materiales son bajas; por otro lado el 22.5% de los encuestados consideran que el nivel de

Condiciones Físicas y/o Laborales es alto; de igual manera el 67.50% de los encuestados consideran que el nivel de las Condiciones Físicas y/o Laborales en dicha empresa es muy alto. De lo anterior podemos deducir que el 90% de los colaboradores de dicha empresa cuentan con los elementos, materiales e infraestructura idónea donde desenvuelven su labor cotidiana de trabajo.

Tabla 16: Dimensión de Beneficios Laborales y/o Remunerativos de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	5%
Alto	14	35%
Muy Alto	24	60%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

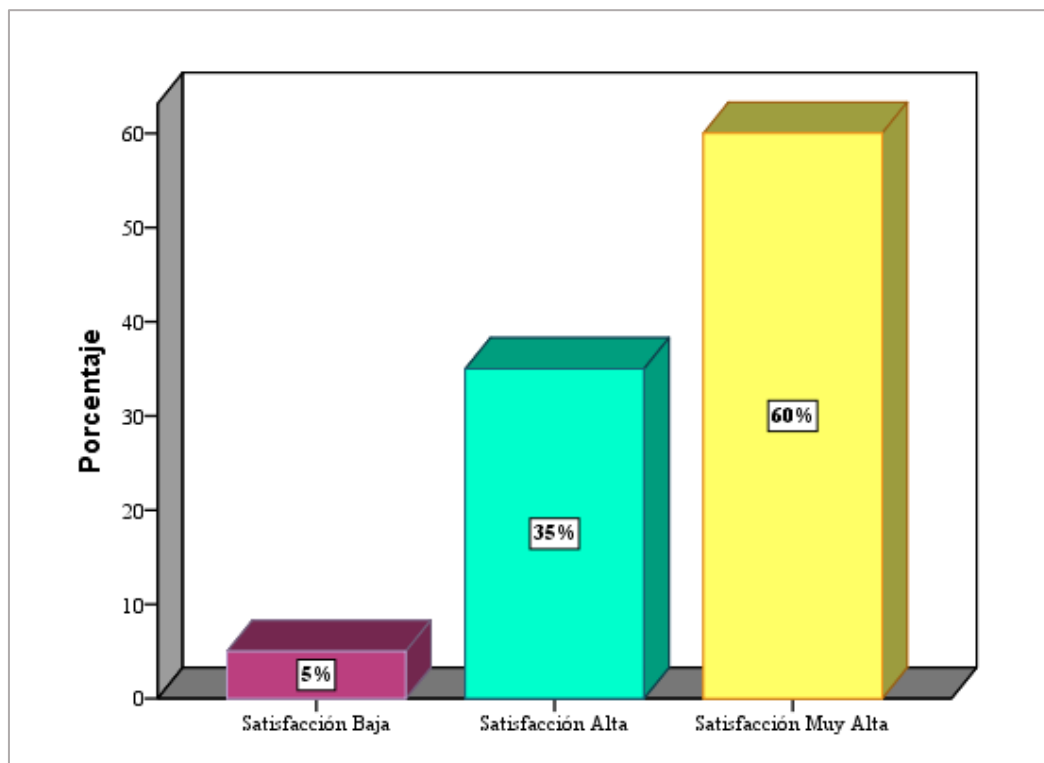


Figura 8: Beneficios Laborales y/o Remunerativos en la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 16.



Según la Tabla 16 y Figura 8, los resultados obtenidos de la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de la empresa San Gabán S.A. son: el 5% del personal que labora en la empresa considera que los beneficios laborales y/o remunerativos son bajas; por otro lado el 35% de los encuestados consideran que el nivel de beneficios laborales y/o remunerativos son altos; de igual manera el 60% de los encuestados consideran que los beneficios laborales y/o remunerativos en dicha empresa son muy altos. Consecuentemente de los resultados podemos deducir que a pesar de tener niveles altos de satisfacción en los beneficios laborales, existe un porcentaje que no está de acuerdo con su salario, ya que el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza no les satisface.

Tabla 17: Dimensión de Políticas Administrativas de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10%
Alto	7	17.5%
Muy Alto	19	72.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

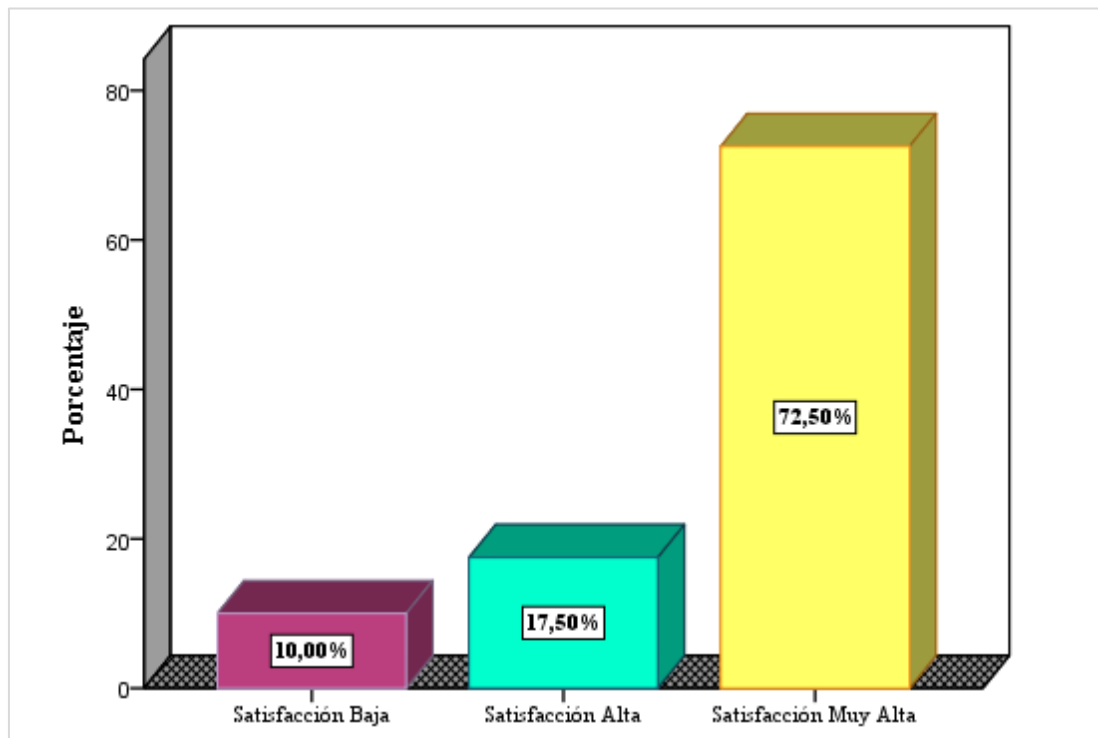


Figura 9: Políticas Administrativas de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 17.

Según la Tabla 17 y Figura 9, los resultados obtenidos de la dimensión de políticas administrativas de la empresa San Gabán S.A. son: el 10% del personal que labora en la empresa considera que las políticas administrativas son bajas; por otro lado el 17.5% de los encuestados consideran que el nivel de las políticas administrativas son altos; de igual manera el 72.5% de los encuestados consideran que las políticas administrativas en dicha empresa son muy altas. De los resultados obtenidos podemos deducir que a pesar de que existe un alto nivel de satisfacción en las políticas administrativas un 10% del total de colaboradores consideran que aún faltan acuerdos frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y administrativa.

Tabla 18: Dimensión de Relaciones Sociales de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	22.5%
Alto	10	25.0%
Muy Alto	21	52.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

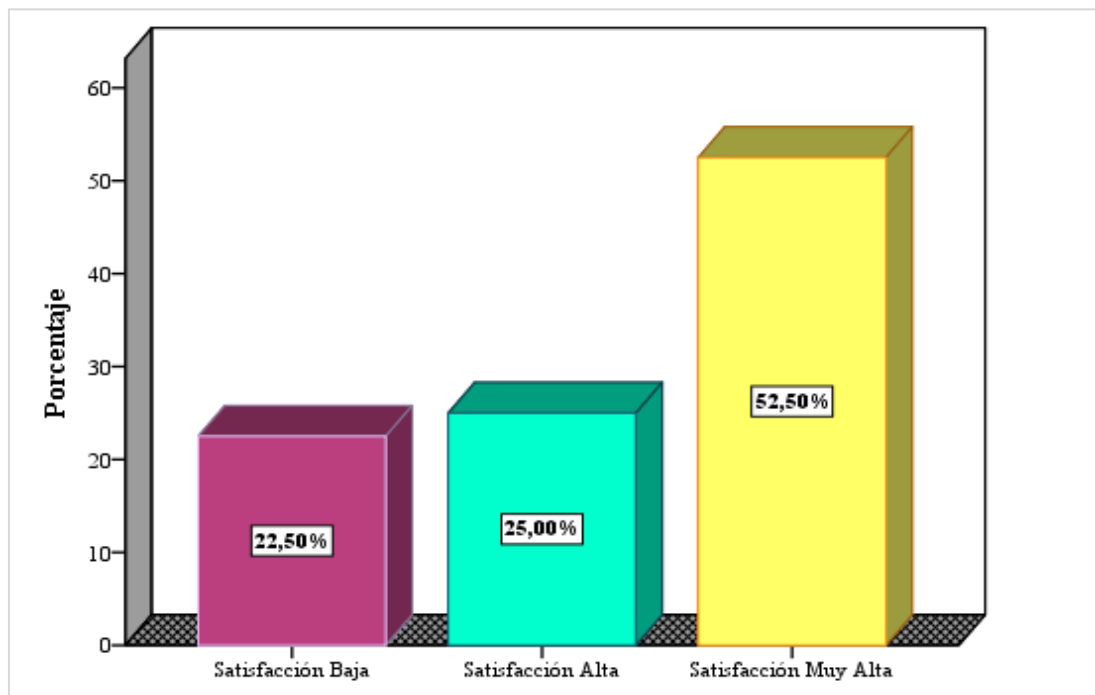


Figura 10: Relaciones Sociales de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 18.

Según la Tabla 18 y Figura 10, los resultados obtenidos de la dimensión de relaciones de la empresa San Gabán S.A. son: el 22.5% del personal que labora en la empresa considera que el nivel de las relaciones son bajas; por otro lado el 25% de los encuestados consideran que el nivel de relaciones son altos; de igual manera el 52.50% de los encuestados consideran que las relaciones en dicha empresa son muy altas. De los resultados se deduce que existe un porcentaje promedio del 22.5% de los colaboradores de la empresa que no tienen un buen grado de complacencia frente a la

interrelación con otros miembros con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Por lo demás existe un buen trato laboral.

Tabla 19: Dimensión de Desarrollo Personal de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	10%
Alto	18	45%
Muy Alto	18	45%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

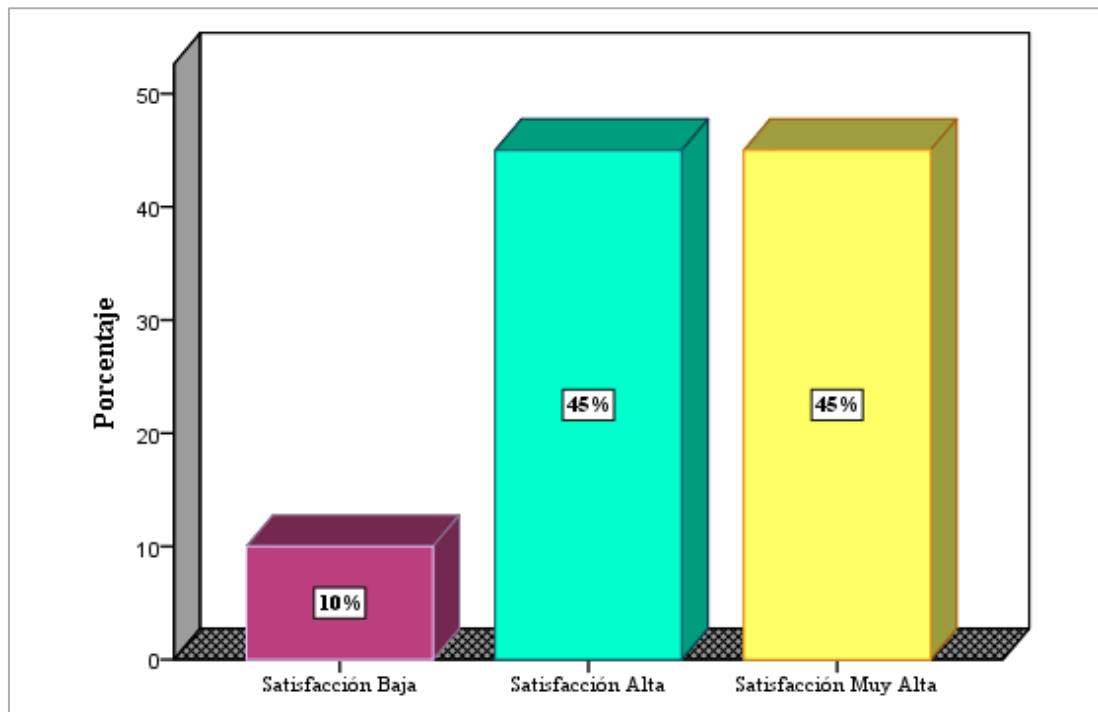


Figura 11: Desarrollo Personal de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 19.

Según la Tabla 19 y Figura 11, los resultados obtenidos de la dimensión de desarrollo personal de la empresa San Gabán S.A. son: el 10% del personal que labora en la empresa considera que el desarrollo personal es bajo; por otro lado el 45% de los encuestados consideran que el nivel de desarrollo personal es alto; de igual manera el

45% de los encuestados consideran que el desarrollo personal en dicha empresa es muy alto. De lo anterior podemos deducir que el 10% del personal que labora en la empresa San Gabán S.A. no se siente satisfecho con su desarrollo personal, es decir que no adopta nuevas ideas y formas de pensamiento que le permitan generar nuevos comportamientos y actitudes que den como resultados un mejoramiento de calidad de vida. Por otro lado gran porcentaje de los colaboradores lograron cambiar o adecuarse a los buenos hábitos que se fomenta en la empresa, es decir se sienten satisfechos porque realizan actividades que van de acorde a su desarrollo personal.

Tabla 20: Dimensión de Desarrollo de Tareas de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	20%
Muy Alto	32	80%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

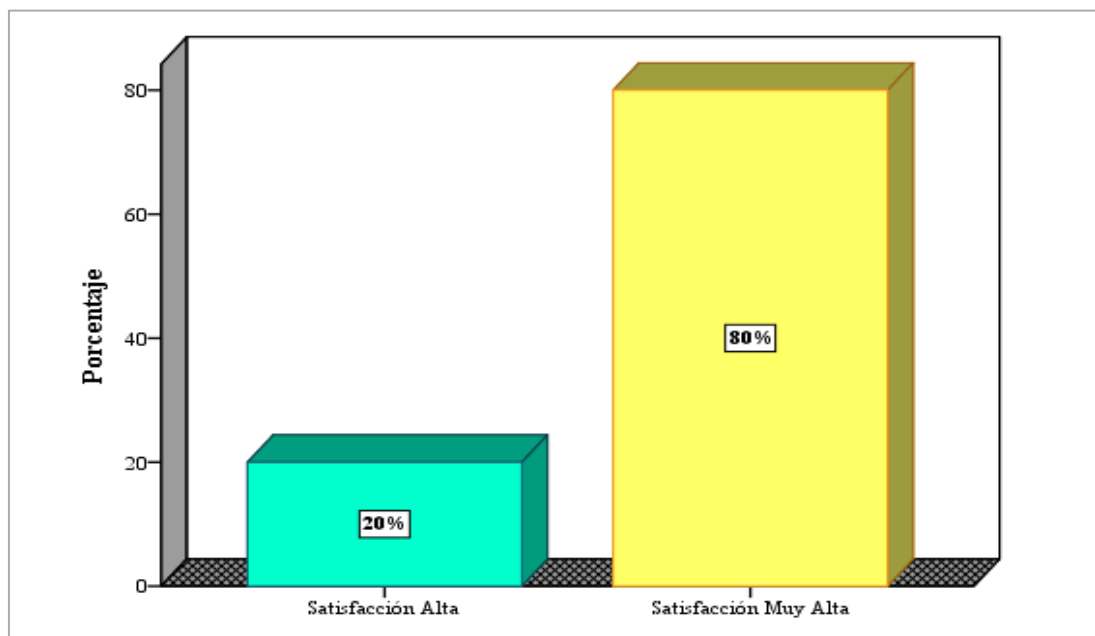


Figura 12: Desarrollo de Tareas de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 20.



Según la Tabla 20 y Figura 12, los resultados obtenidos de la dimensión de desempeño de tareas de la empresa San Gabán S.A. son: el 20% del personal que labora en la empresa considera que el nivel de desarrollo de tareas es alto; de igual manera el 80% de los encuestados consideran que el nivel de desarrollo de tareas en dicha empresa es muy alto. De lo anterior podemos deducir que casi la mayoría de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. se encuentran satisfechos con el desempeño de sus tareas; es decir que el servicio o trabajo que realizan dentro de la organización es de calidad. Cabe resaltar que en esta dimensión se pone en juego las competencias profesionales y sus habilidades interpersonales los mismos que inciden directamente en los resultados de la empresa.

Tabla 21: Dimensión de Relaciones con la Autoridad de la Empresa San Gabán S.A.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	37.5%
Muy Alto	25	62.5%
Total	40	100%

FUENTE: Cuestionario de SL.

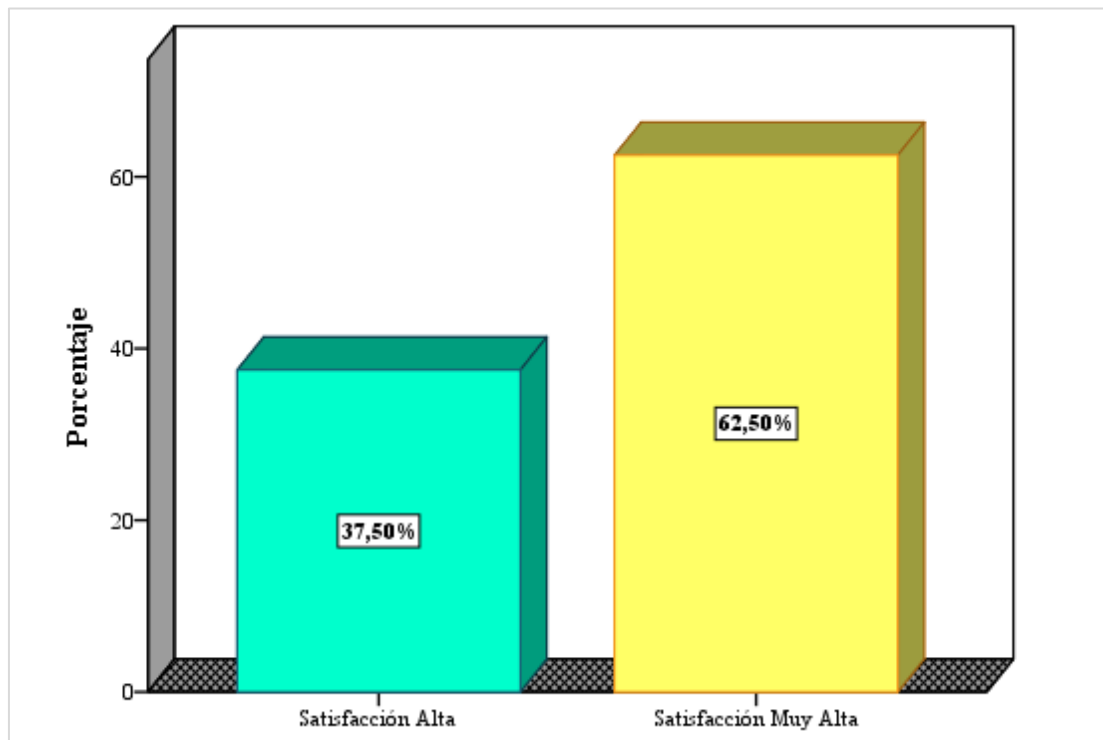


Figura 13: Relaciones con la Autoridad de la empresa San Gabán S.A.

FUENTE: Tabla 21.

Según la Tabla 21 y Figura 12, los resultados obtenidos de la dimensión de relaciones con la autoridad de la empresa San Gabán S.A. son: el 37.5% del personal que labora en la empresa considera que el nivel de relaciones con la autoridad son altos; de igual manera el 62.5% de los encuestados consideran que el nivel de relaciones con la autoridad en dicha empresa son muy altos o muy buenas. De lo anterior se deduce que la apreciación valorativa que realiza el colaborador en relación con el jefe directo y respecto a sus actividades laborales cotidianas son buenas, es decir; comparten responsabilidades, decisiones y tienen una buena comunicación organizacional; lo que muestra que esta empresa cuenta y aplica lineamientos bien estructurados para cada proceso.

4.1.1. CONTRASTACIÓN Y VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contrastación y validación de las hipótesis de este estudio de investigación, presentamos en forma detallada los resultados obtenidos mediante el Coeficiente de correlación r de Pearson, a través del software estadístico SPSS 24.

Validación de la Hipótesis General

H₀: El clima organizacional no influye favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.

H_a: El clima organizacional influye favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.

Tabla 22: Niveles de Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa San Gabán S.A.

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	0.404**
	Sig. (bilateral)		0.010
	N	40	40
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.404**	1
	Sig. (bilateral)	0.010	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 22, la correlación r de Pearson entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es de 0.404, la cual resulta ser una

relación positiva moderada; por lo tanto se considera válida la hipótesis general, es decir que el clima organizacional influye favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A., ya que a medida que el nivel de clima organizacional aumenta, el nivel de satisfacción laboral también aumenta de manera moderada.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe influencia favorable entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Ha: Existe influencia favorable entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Tabla 23: Niveles de Correlación entre Estructura y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.

		Estructura	Satisfacción Laboral
Estructura	Correlación de Pearson	1	0.395*
	Sig. (bilateral)		0.012
	N	40	40
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.395*	1
	Sig. (bilateral)	0.012	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 23, se puede observar que el nivel de Correlación r de Pearson entre la dimensión de Estructura y la variable Satisfacción Laboral es de 0.395, la cual resulta ser una relación positiva moderada; por lo tanto se considera válida la hipótesis específica 1, en donde existe influencia favorable

entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A., ya que a medida que mejora el nivel de estructura organizativa de la empresa, del mismo modo aumenta el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores.

Hipótesis Específica 2

Ho: No existe influencia favorable entre la recompensa o remuneración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Ha: Existe influencia favorable entre la recompensa o remuneración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Tabla 24: Niveles de Correlación entre Recompensa y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.

		Recompensa	Satisfacción Laboral
Recompensa	Correlación de Pearson	1	0.132*
	Sig. (bilateral)		0.646
	N	40	40
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.132*	1
	Sig. (bilateral)	0.646	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 24, podemos percibir que el nivel de Correlación Pearson es de 0.132, con lo cual resulta ser positiva moderada; por tanto se considera válida la hipótesis específica 2, es decir; que la dimensión de recompensa del clima organizacional influye de manera favorable en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores; ya que a medida que sube el nivel

de la recompensa, la satisfacción laboral de los colaboradores aumenta de manera moderada.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe influencia favorable entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Ha: Existe influencia favorable entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Tabla 25: Niveles de Correlación entre Relaciones y Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.

		Relaciones	Satisfacción Laboral
Relaciones	Correlación de Pearson	1	0.563**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	40	40
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.563**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 25, podemos observar que el nivel de Correlación r de Pearson es de 0.563, la cual resulta ser positiva significativa; por lo tanto se considera válida la hipótesis específica 3, es decir que las relaciones interpersonales del clima organizacional se relacionan de manera significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores, a medida que aumenta el nivel de las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa, aumenta el nivel de satisfacción laboral.

Hipótesis Específica 4

Ho: No existe influencia favorable entre la identidad institucional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Ha: Existe influencia favorable entre la identidad institucional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.

Tabla 26: Niveles de Correlación entre la Identidad y la Satisfacción Laboral de la empresa San Gabán S.A.

		Identidad	Satisfacción Laboral
Identidad	Correlación de Pearson	1	0,324*
	Sig. (bilateral)		0.042
	N	40	40
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	0.324*	1
	Sig. (bilateral)	0.042	
	N	40	40

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

FUENTE: Cuestionario de CO y SL.

Según la Tabla 26, podemos observar que el nivel de correlación de Pearson es de 0.324, la cual resulta tener una relación positiva moderada; por lo tanto se puede considerar la válida la hipótesis específica 4, es decir que la identidad institucional del clima organizacional influye de manera favorable con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A., ya que a medida que aumenta el nivel de identidad institucional por parte de los colaboradores, aumenta su satisfacción laboral de manera moderada.



4.2. DISCUSIÓN

A partir de los hallazgos, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que el clima organizacional influye favorablemente en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019. Estos resultados guardan relación con lo que sostiene De la Cruz Ortíz y Huamán (2016) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”; donde determina que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica periodo 2015.

De igual manera podemos destacar a Velázquez (2015) en su tesis de postgrado titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de Hitachi Chemical en Montemorelos, Nuevo León México; en la cual concluye que la calidad del clima organizacional es predictor de la satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, indicando que existe una influencia lineal positiva y significativa. Dichas conclusiones concuerdan con los resultados de esta investigación.

Asimismo Pastor (2018) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Concluye que existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa



privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles en Lima durante el año 2017. Con este resultado se prueba la validez de la hipótesis principal de la investigación y se puede afirmar que, mientras mejor sea la percepción del clima organizacional, mayor será el desempeño de los trabajadores administrativos de la empresa. Resultado que se asemeja bastante con los resultados de esta investigación, ya que existe una influencia favorable entre las variables.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe influencia favorable entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. este resultado guarda relación con lo que sostiene Mamani (2016) en su tesis titulada: “Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno 2016-2017”; donde logra determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, validando una relación significativa entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución Dirección Regional Agraria de la Región Puno, ya que la prueba estadística Coeficiente de Pearson muestra un valor 0.981 con un nivel de probabilidad menor a 0.01. Podemos decir que a medida que mejora la estructura organizativa, la satisfacción laboral aumenta. En esta investigación se obtuvo una influencia positiva moderada de la estructura organizativa frente a la variable satisfacción laboral.

En la hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe influencia favorable entre la recompensa o remuneración y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. estos resultados en comparación con otras investigaciones tiene una correlación moderada ($r=0.132$); es decir que a



mayor nivel de la dimensión de recompensa no necesariamente genera una mayor satisfacción laboral.

En la hipótesis específica 3, se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe influencia favorable entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. este resultado guarda relación al igual que la hipótesis 2 con lo que sostiene Mamani (2016); donde menciona que la dimensión de las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno 2016 – 2017; obteniendo una correlación de ($r=0.971$) con un nivel de probabilidad de 0.000. En esta investigación se obtuvo una influencia positiva significativa o grande la cual coincide con lo antes mencionado.

Finalmente en la hipótesis 4, se acepta la hipótesis alternativa que establece que existe influencia favorable entre la identidad institucional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. a pesar de que este resultado tenga una tendencia moderada, guarda relación con lo que sostiene Mamani (2016); donde menciona que el nivel de correlación según el r de Pearson dio como resultado el siguiente valor de 0.983, la cual resulta tener una relación positiva y altamente significativa en los trabajadores de la institución Dirección Regional Agraria de la Región Puno, es decir que a medida que aumenta los niveles de identidad institucional por parte de los trabajadores, tendremos a trabajadores más satisfechos, por consiguiente aumentara la satisfacción laboral.



V. CONCLUSIONES

Al término de esta investigación a los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En esta tesis se determinó que el Clima Organizacional influye favorablemente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019. Tal como muestran los resultados de esta investigación donde la prueba estadística de Correlación de Pearson tiene un valor 0.404 con un nivel de probabilidad menor a 0.10. El cual indica que el clima organizacional influye de manera positiva moderada en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa.

SEGUNDA: Se determinó como la dimensión de estructura del clima organizacional influye favorablemente en la variable de Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. mediante el hallazgo encontrado en los resultados existe una influencia positiva moderada entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral, tal como muestra la prueba estadística de Correlación de Pearson donde se detalla un valor de 0.395 con un nivel de probabilidad menor 0.12.

TERCERA: Se determinó cómo la Recompensa o Remuneración influye favorablemente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A., tal como se muestra en los resultados de esta investigación la recompensa o remuneración influye de manera positiva moderada en el nivel de la satisfacción laboral, tal como indica la prueba estadística de Correlación de Pearson, en el cual se detalla un valor de 0.132 con un nivel de probabilidad de 0.646; es decir que en la medida que el nivel de recompensa aumente el nivel de satisfacción aumenta.



CUARTA: También se determinó cómo las Relaciones Interpersonales influyen favorablemente en la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. tal como se detalla en los resultados, donde se indica que las relaciones interpersonales influyen de manera positiva significativa en el nivel de satisfacción laboral evidenciando una correlación positiva de $r=0.563$ con un nivel de probabilidad de 0.000. Es decir que a mejor relación interpersonal mayor es en nivel de satisfacción laboral.

QUINTA: Se logró determinar como la identidad institucional influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. mediante los resultados hallados en la investigación se muestra que la identidad institucional influye de manera positiva moderada en el nivel de satisfacción laboral.

SEXTA: Finalmente se logró formular lineamientos para desarrollar un adecuado Clima Organizacional tendiente a mejorar la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Dichos lineamientos constan en mantener el buen nivel del clima organizacional, mejorando las mínimas fallas que se tengan.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: En esta investigación se recomienda mantener y mejorar los niveles altos del clima organizacional en la empresa San Gabán S.A. esto dará continuidad al buen funcionamiento y desarrollo de la misma, manteniendo así el nivel de satisfacción laboral alto, y por consiguiente ser una de las empresas más estables a nivel nacional en su sector.

SEGUNDA: Se recomienda mejorar la estructura organizativa, implementando un “Plan de Aprendizaje y desarrollo” que les permita estar a la vanguardia, preparados, que maximice sus niveles de eficacia y aumente su rendimiento. Asimismo fortalecer las capacidades del personal con un “Plan de Rotación de Puestos”, basado en el aprendizaje de nuevas habilidades desde una posición diferente, ya que esto permitirá detectar que áreas de oportunidad tiene cada persona y que habilidades requiere desarrollar para avanzar a puestos de mayor responsabilidad. O de lo contrario un “Plan de cambios laterales”, enfocado en los trabajadores nombrados que consista en mover a un trabajador en una posición diferente, pero con el mismo status, remuneración y responsabilidad similares; para que aumente la flexibilidad y la comunicación entre las unidades de trabajo.

TERCERA: Se recomienda poner importancia en la recompensa, implementando un “sistema de valoración real de puestos de trabajo” que fomente la equidad interna y competitividad externa de las remuneraciones de acuerdo a la estructura organizativa. Esto permitirá consolidar la estructura de la empresa, establecer un salario justo de acuerdo a sus responsabilidades y al cargo que ocupan; y permitirá comprobar si la capacitación y la gestión del talento humano es la adecuada.



CUARTA: Se recomienda sostener los niveles de relaciones interpersonales que cuneta la empresa, manteniendo espacios de comunicación, interactivos, abiertos y de respeto mutuo, donde prime la libertad de opinar; asimismo implementar “equipos multidisciplinarios”, esto aumenta la responsabilidad, el interés, la motivación, el sentido de pertenencia y aumentará el aprendizaje colaborativo.

QUINTA: Se recomienda continuar con los lineamientos que cuenta la empresa en relación con la identidad institucional, esto debido a que los resultados muestran un alto nivel de identidad lo que favorece a la empresa; en su mayoría se debe a la estabilidad laboral de sus empleados y que de acuerdo al sector en que se encuentra cuenta con mejores y mayores beneficios que otras empresas de la región.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Mesa, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de Maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Álvarez Londoño, H. (2009). *Modelo hacia un Clima Organizacional Plenamente Gratificante*. Universidad del Valle, Santiago de Cali. Obtenido de <http://decisionde-control.weebly.com>.
- Alonso, P. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(1), 25-40.
- Apaza, E. (2016). *Análisis del Clima Organizacional y su Determinación en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Aramayo, R. (2011). Responsabilidad Ética. *Revista Cultural de la Legalidad*, 12-13.
- Arias, W., & Arias, G. (2013). *Scielo*. Obtenido de www.scielo.concytec.ci: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2015005000053>
- Arkin, H., & Colton, R. (1967). *Tables for Statisticians*. New York: Barnes & Noble.
- Atalaya, P. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología* (5), 23-25.
- Avila Funes, J. A. (12 de marzo de 2013). www.innsz.mx. Obtenido de <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/calidadVida.html>
- Bardales, V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de gestión educativa local - Mariscal Cáceres - Juanjui*. (Tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.



- Bennis, P.; Russell, D.; Price, J., (1998). *Discriminant validation of measures of job satisfaction, job involvement, and organizational commitment*. Journal of Applied Psychology. Medellín, Colombia.
- Bernad, B., y Salde, S. (2009). Listening to student moving from resilience research to youth development, practice and school connectedness. *Handbook of positive psychology in schools*, 14-17.
- Bernal. (2010). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Education.
- Brown, S. y Lent, R. (2005). *Career development and counseling: Putting theory and research to work*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Brown, W., y Moberg, D. (1990). *Teoría de la Organización y la Administración Enfoque Integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Definiciones, diagnosticos y consecuencias*. México: Trillas Editorial.
- Centeno, F. (22 de abril de 1999). *www.binasss.sa.cr*. Obtenido de <http://www.binasss.sa-cr/bibliotecas/bhp/cupula/v5n8/art9.pdf>
- Chiang, M., Salazar, M., Martín, M., y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. Maracay. *Salud de los Trabajadores*. 19(1),5. Recuperado de <http://realdyc.org-articulo.oa?id=375839297002>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta Edición ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría general de la Administración* (Séptima ed.). México: McGraw Hill.



- Colaboradores de Wikipedia. (02 de octubre de 2019). *Método hipotético-deductivo*.
Obtenido de https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=M%C3%A9todo_hipot%C3%A9tico-deductivo&oldid=119895783
- Conclaves, A. (2000). *Fundamentos del Clima Organizacional*. México: Sociedad Latino Americana para la Calidad.
- Davis, K., y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Delgado, N. (2006). Diagnóstico sobre las preferencias de clima organizacional de los bibliotecarios universitarios: el caso de las universidades de São Paulo y Antioquia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 29(2), 99-117.
- De la Cruz Ortiz, E., y Huaman, A. (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Perú.
- Diane, R. (1995). *Estándares y Competencias*. México: Mc Grill.
- Díaz, A. (1995). *Las Empresas Españolas a la Cola de Europa en Formación y Educación*. Limusa: New Jersey.
- Fernández, E. (1991). La Cooperación Empresarial. *Información Comercial Española*, 25-38.
- Fernández, J. (1999). *Un modelo para la dirección de grupos de trabajo. Liderazgo Natural*. Cuadernos de management para una dirección eficaz, 76-82.
- Fleishman, E. y Bass, A. (1986). *Estudios de psicología industrial y del personal*. México: Trillas.
- Flores, J. (1996). *El comportamiento humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Frontera, D. (2009). *El Arte de Dirigir Empresas: El Estímulo Incesante*. España: Almuzara.



- Fuentes, M. (2001). *Mediación en la Solución de Conflictos*. Bogotá - Colombia: Editorial Planeta.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. *Cuadernos de Administración*, 43.
- García, M., & Ibarra, L. (15 de agosto de 2013). *www.eumed.net*. Obtenido de http://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html
- Hall, R. (1996). *Sociología de las Organizaciones*. México: Prentice.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 12a Ed.). (J. Arellano Gutierrez, Ed., & S. Western, Trad.) México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1993). *The Motivation to Work*. New Jersey: Wiley.
- Huergo, J. (12 de octubre de 2018). *www.servicios.abc.gov.ar*. Obtenido de [www.servicios.abc.gov.ar](http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones-/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf): <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones-/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Koontz, H., Wiehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración de una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGraw Hill.
- Lagarde, M. (2000). *Claves Feministas para la mejora de la Autoestima*. Madrid: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Litwin, G., y Stringer, H. (1968). *Clima Organizacional*. New York: Cátedra.
- Libro (1999). *Diccionario de Marketing, de Cultural S.A.*, España: Cultural
- Locke, J. (1976). *The nature and causes of job satisfaction in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago - United States: RnadMc Nally College.



- Lopez, L. (2016). *Cultura Organizacional*. Ibague: Sello Editorial Universidad del Tolima.
- Mamani, O. (2016). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno 2016-2017*. (Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- Martín, P. (2008). Estudio Corporativo de la Satisfacción Laboral en el Personal Administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de Organizaciones*, 25-40.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid - España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Medina, G. A. (2008). Motivación y Satisfacción de los Trabajadores y su Influencia en la Creación de Valor Económico en la Empresa. *Realdyc*, 30-31.
- Montes, R. (2003). Administración Laboral Agraria. *Cultivando la Productividad*, 159-160.
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología Aplicada al Trabajo*. Madrid - España: Thomson Learning.
- Palma, S. (2005). Dimensiones de Satisfacción Laboral Escala de Opciones. *SL-SPC Psicología*, 12-20.
- Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú.
- Peña, M., Díaz, G., y Arrollo, A. (2014). Relación del Clima Organizacional y ya Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar. México: *Revista Internacional Administración & Finanzas*. 8(1).37
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado, M. y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado*, 21(2), 231-248.
- Pérez, S. (2011). La gestión universitaria y el clima organizacional. *Revista Cubana de Educación Media Superior*, 25(2), 164-177.



- Pérez, I. (1996). La Satisfacción en el trabajo: Un enfoque para su estudio. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. Medellín.
- Prieto, I. (2005). Importancia de las Relaciones Interpersonales. *Gestión*, 21, 79.
- Pulido, C. (2003). *Clima Organizacional: una medida del éxito*. Lima: Athanor.
- Reddin, J. (2004). *Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad*. Nueva Empresa, 120, 79-84.
- Rensis Likert. (2020, 30 de abril). Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 19:33, febrero 7, 2021 desde https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Rensis_Likert&oldid=125647745.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Décima Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ta Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño en una Organización Estatal Chilena. *Salud y Sociedad*, 219-234.
- Rojas, I. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo 2018*. (Tesis de postgrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Rojas, R. (2002). *Investigación social: teoría y praxis*. México: Plaza y Valdés.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2000). *Diseño de la Investigación*. Perú: Ed. Ciencia.



- Salas, Y. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. (Tesis de postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sieckman, J. (22 de octubre de 2008). www.cervantesvirtual.com. Obtenido de www.cervantesvirtual.com/descargaPdf/el-concepto-de-autonomia/:file:///E:/tesis%20de%20antecedentes%20de%20tesis%2020
- Silva, M. (1996). *El Clima en las Organizaciones - Teorías Método e Intervención*. Madrid: EUB S.A.
- Smith, P., Kendall, L., & Hulin, C. (2000). *The Measurement of Satisfaction in Work*. New York: New Jersey.
- Thompson, I. (12 de setiembre de 2010). www.promonegocios.net. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>
- Vargas, M. (1994). *Sobre el concepto de percepción*. Realdyc.org alteridades, 47-53.
- Vásquez Rojas, C. (23 de octubre de 2012). www.gestiopolis.com. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacionorganigramas/>
- Velázquez, M. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados en Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*. (Tesis de Postgrado). México.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Nicaragua. (Tesis de Postgrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Matagalpa.
- Zapana, A. (2000). *Métodos para la Cultura Organizacional*. Cali: Universidad del Valle.



ANEXOS

ANEXO 1: Cuestionario de Clima Organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAN GABÁN S.A.

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca del clima organizacional. A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa que usted labora. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: **Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), y Totalmente en desacuerdo (1).**

Deberá marcar con una **X** la alternativa que considere mejor exprese su punto de vista, se le agradece que responda con total sinceridad.

N°	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSIÓN DE ESTRUCTURA						
1	En esta empresa las tareas están claramente definidas.					
2	En esta empresa las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	En esta empresa se tiene claro quién manda y toma decisiones.					
4	Conozco claramente las políticas de esta empresa.					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta empresa.					
6	En esta empresa no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites no impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	Aquí la productividad no se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
9	En esta empresa a veces se tiene claro a quien reportar					
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
DIMENSIÓN DE RESPONSABILIDAD						
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.					
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo.					
14	En esta empresa salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
16	En esta empresa cuando alguien comete un error no siempre hay una gran cantidad de excusas.					



17	En esta empresa uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.						
DIMENSIÓN DE RECOMPENSA							
18	En esta empresa existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.						
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.						
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.						
21	En esta organización no hay mucha crítica.						
22	En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.						
23	Cuando cometo un error no me sancionan.						
DIMENSIÓN DE DESAFÍOS							
24	La filosofía de esta empresa es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.						
25	Esta empresa ha tomado riesgos en los momentos oportunos.						
26	En esta empresa tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.						
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.						
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.						
DIMENSIÓN DE RELACIONES							
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa.						
30	Esta empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.						
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.						
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.						
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.						
DIMENSIÓN DE COOPERACIÓN							
34	En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto.						
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.						
36	En esta empresa siempre presionan para mejorar continuamente el rendimiento personal y grupal.						
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.						
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.						
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.						
DIMENSIÓN DE ESTÁNDARES							
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.						
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.						
42	Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra.						
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.						
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas.						



DIMENSIÓN DE CONFLICTO					
45	En esta empresa no causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.				
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede no es saludable.				
47	Los jefes evitan estimular las discusiones abiertas entre individuos.				
48	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.				
49	Lo más importante en la organización no es tomar decisiones de manera más fácil, si no debatirlas entre quienes correspondan.				
DIMENSIÓN DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL					
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta empresa.				
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.				
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la empresa.				
53	En esta empresa cada cual se preocupa por sus propios intereses.				

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.



ANEXO 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SAN GABÁN S.A.

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su Ambiente Laboral. A continuación encontrará una serie de afirmaciones acerca de la empresa que usted labora. Frente a cada una de ellas tendrá cuatro alternativas de respuesta que son las siguientes: **Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), y Totalmente en desacuerdo (1).**

Deberá marcar con una **X** la alternativa que considere mejor exprese su punto de vista, se le agradece que responda con total sinceridad.

N°	ÍTEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
DIMENSIÓN DE CONDICIONES FÍSICAS Y/O LABORALES						
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como otra.					
DIMENSIÓN DE BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVAS						
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento bien con lo que hago.					
8	Siento que no recibo de parte de la organización un maltrato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
DIMENSIÓN DE POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante agradable.					
DIMENSIÓN DE RELACIONES						
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me están explotando.					
16	No prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me gusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
DIMENSIÓN DE DESARROLLO PERSONAL						
19	Las tareas que realizo la percibo como algo con importancia.					



20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica de nuestro grupo de trabajo.					
DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO DE TAREAS						
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo no me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es cómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
DIMENSIÓN DE RELACIONES CON LA AUTORIDAD						
31	Me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

ANEXO 3: Matriz de Consistencia

Interrogante General	Hipótesis General	Objetivo General	Variables	Indicadores	Metodología
¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los Colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019?	El clima organizacional influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.	Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. periodo 2019.	Variable 1 Clima Organizacional	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafíos Relaciones Cooperación Estándares Conflicto Identidad	Tipo de Investigación. Según propósito: APLICATIVA Según el recojo de la Información: TRANSVERSAL Según el número de variables: BIVARIABLE Según el tratamiento de datos: CUANTITATIVO Método de Investigación: HIPOTÉTICO-DEDUCTIVO Nivel de Investigación: CORRELACIONAL Diseño de Investigación: NO EXPERIMENTAL Población Universo: Colaboradores de la Empresa de Generación Eléctrica San Gabán S.A. Muestra: 40 Trabajadores de la Sede Administrativa Técnicas de recojo de Información: Encuesta Instrumentos de recojo de información: Cuestionario Técnicas para procesamiento y análisis de datos: Estadística Descriptiva: tabla de frecuencia y gráfico de barras. Prueba de correlación de Pearson. SPSS 24
Interrogantes Específicas ¿Cómo la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.? ¿Cómo la recompensa o remuneración influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.? ¿En qué medida las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.? ¿Cómo la identidad institucional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?	Hipótesis Específicas Existe influencia favorable entre la estructura organizativa y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. La recompensa o remuneración influye de manera favorable en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Las relaciones interpersonales influyen de manera favorable en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Existe influencia favorable entre la identidad institucional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.	Objetivos Específicos Determinar cómo la estructura organizativa influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Determinar cómo la recompensa o remuneración influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Determinar cómo la identidad institucional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A. Proponer lineamientos para desarrollar un adecuado clima organizacional tendiente a mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.	Variable 2 Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas laborales Beneficios Laborales y/o remunerativas Políticas Administrativas Relaciones Desarrollo personal Desempeño de tareas Relaciones con la Autoridad	
¿Cómo es el actual clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa San Gabán S.A.?					

Elaborado por la Investigadora.