

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



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE REAL PLAZA – CHICLAYO**

2017

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

AUTOR

JOSEMARIA MARTIN CABREJOS SAHUMA

ASESOR

RAFAEL CAMILO GIRÓN CORDOVA

<https://orcid.org/0000-0002-0381-083X>

Chiclayo, 2021

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
REAL PLAZA – CHICLAYO 2017**

PRESENTADA POR:

JOSEMARIA MARTIN CABREJOS SAHUMA

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

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADO POR:

Guillermo Juan Masías Cabanillas Holguin

PRESIDENTE

Roberto Manuel Anchorena Roggeroni

SECRETARIO

Rafael Camilo Girón Córdova

VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, por el esfuerzo, dedicación y apoyo impartido en mí y mis hermanos. A Dios por estar presente en cada paso que doy, cuidando y otorgando fuerza para continuar y no darme por vencido. A mi abuelo, quien fue un claro ejemplo de fortaleza y templanza ante los momentos difíciles, siempre con una sonrisa.

Josemaría

Agradecimientos

A mí asesor, el Mgtr. Rafael Camilo Girón Córdova por su experiencia y motivación para lograr concluir con éxito la investigación.

A todos los colaboradores locales y corporativos de Real Plaza SRL por brindarme el apoyo y las facilidades.

Josemaría

Índice

Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
II. Marco Teórico	11
2.1 Antecedentes	11
2.2. Bases teórico científicas	13
III. Metodología	21
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	21
3.2. Diseño de investigación.....	21
3.3. Población	21
3.4. Muestra y Muestreo	22
3.5. Criterios de selección.....	22
3.6. Operacionalización de variables	23
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.8. Procedimientos	28
3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	28
3.10. Matriz de consistencia.....	29
3.11. Consideraciones éticas	30
IV. Resultados y discusión	31
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
VII. Lista de referencias	43
VIII. Anexos	45

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de clima laboral según Likert.....	16
Tabla 2. Factores de evaluación de clima organizacional según Sonia Palma Carrillo.....	18
Tabla 3. Factores de evaluación de Satisfacción laboral por J.M. Peiró y J.L.Meliá.....	21
Tabla 4. Distribución de colaboradores por área.....	23
Tabla 5. Operacionalización de variables de clima organizacional y satisfacción laboral...23	
Tabla 6. Matriz de consistencia.....	29
Tabla 7. Promedio de respuesta negativa en resultados a cuestionarios SP-CL y S20/30....31	
Tabla 8. Resultados de fiabilidad SP- CL y S20/23 en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017.....	33
Tabla 9. Resultados de fiabilidad Sperman SP- CL y S20/23 en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017.....	33
Tabla 10. Nivel de variable de clima organizacional y sus dimensiones en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017.....	34
Tabla 11. Nivel de variable de satisfacción y sus dimensiones en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017.....	35
Tabla 12. Correlación dimensiones clima organizacional y satisfacción laboral.....	36
Tabla 13. Regresión individual dimensiones clima organizacional y variable satisfacción laboral.....	38
Tabla 14. Regresión múltiple de clima organizacional y satisfacción laboral.....	39
Tabla 15. Cuestionarios de clima organizacional CL-SPC (2004).....	45
Tabla 16. Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998).....	48
Tabla 17. Pruebas paramétricas para clima organizacional y satisfacción laboral.....	50
Tabla 18. Nivel total de clima organizacional en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo.....	50
Tabla 19. Nivel total de satisfacción laboral en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo.....	50
Tabla 20. Resultado completo de correlación entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral.....	51

Índice de Figuras

Figura 1. Modelo conceptual de variables.....	23
Figura 2. Oficinas administrativas Real Plaza Chiclayo.....	52
Figura 3. Agente de atención al cliente realizando los cuestionarios de clima y satisfacción laboral.....	52
Figura 4. Coordinador de comercial y Marketing realizando los cuestionarios de clima y satisfacción laboral.....	53

Resumen

Debido a la importancia por parte de las organizaciones para lograr las metas y objetivos planteados, se trata en lo posible tener como prioridad al colaborador para lograr un mejor desenvolvimiento en su puesto de trabajo. Es así que la empresa Real Plaza SRL, cadena líder en el sector de centros comerciales, se caracteriza empresarialmente por contar con un personal idóneo, satisfecho y con un lugar de trabajo en el que se desarrolla de la mejor manera. La presente investigación, tuvo como principal objetivo determinar la influencia del clima organizacional hacia la satisfacción laboral en su filial de Chiclayo. Para recolectar la información se usaron dos instrumentos de medición validados, siendo cuestionarios los aplicados, con 50 y 23 preguntas para clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente, con respuesta en escala de Likert y aplicadas a los 16 colaboradores. Para la fiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach, obteniéndose resultados elevados para la información recopilada. Lo obtenido se procesó por medio del programa estadístico SPSS. En función a los objetivos propuestos se determinó la correlación entre dimensiones de ambas variables para conocer más a fondo la concordancia entre las mismas y tener evidencia sobre los puntos específicos con los que cuenta la empresa. Así mismo se demostró que el clima organizacional influye de manera negativa en la satisfacción laboral con un nivel bajo de significancia. De esta manera se detalló por dimensiones para conocer más a fondo los resultados entre las variables, obteniendo una influencia desfavorable del 2.566 para la dimensión de comunicación.

Palabras Clave:

Clima Organizacional, Influencia, Satisfacción Laboral, Desarrollo

Clasificaciones JEL:

M10 General

M12 Gestión de personal, Ejecutivos, compensación ejecutiva

Abstract

Due to the importance and dedication on the part of the organizations in achieving the goals and objectives set, it is as much as possible to have the collaborator as a priority to achieve a better development in their work position. Thus, the company Real Plaza SRL, a leading chain in the shopping center sector, is characterized in business terms by having suitable, satisfied personnel and a workplace in which it develops in the best way. The main objective of this research was to determine the influence of the organizational climate towards job satisfaction in its Chiclayo subsidiary. To collect the information, two validated measurement instruments were used, being questionnaires those applied, with 50 and 23 questions for organizational climate and job satisfaction respectively, with a Likert scale answer and applied to the 16 employees. For the reliability of the instruments, Cronbach's Alpha was used, obtaining high results for the information collected. The obtained was processed by means of the statistical program SPSS. Based on the proposed objectives, the correlation between dimensions of both variables was determined in order to learn more about the agreement between them and to have evidence on the specific points that the company has. Likewise, it was shown that the organizational climate has a negative influence on job satisfaction with a low level of significance. In this way, it was detailed by dimensions to learn more about the results between the variables, obtaining an unfavorable influence of 2,566 for the communication dimension.

Keywords:

Organizational Climate, Leverage, Job Satisfaction, Development

JEL Classifications:

M10 General

M12 People management, Executives, Executive Compensation

I. Introducción

En la actualidad el potencial humano es de vital importancia para el desarrollo de las organizaciones, debido al acelerado desarrollo de las empresas en tecnología, canales de información y nuevas técnicas de trabajo, muchas veces se prioriza estar al tanto de los objetivos para ser empresas exitosas y competitivas, sin tomar en cuenta todos los factores que influyen para el desenvolvimiento adecuado de cada uno de sus trabajadores.

Debido a esto se debe brindar la importancia requerida al grupo humano con el que se labora y evaluar su desarrollo dentro de la empresa para luego mapear estrategias que lleven a sentirse y reconocerse satisfechos, valorados y tratados con dignidad y respeto por la labor que desempeñan. Las empresas siempre buscan tener puntos favorables para generar un buen nombre y diferenciarse de la competencia, considerándose al clima organizacional o también llamado clima laboral, un punto fundamental para toda empresa ya que es el conjunto de todas las características que tiene una organización y que son percibidas por el colaborador influenciando en su conducta y desenvolvimiento, que finalmente permutará en los clientes. Es por eso que el resultado del comportamiento de un trabajador en la empresa es consecuencia del clima con el que labora.

Por otro lado la satisfacción laboral es el resultado de la influencia de todos los factores intrínsecos y extrínsecos entre los que se encuentran el reconocimiento social y laboral, las condiciones del trabajo, el grado de complacencia sobre el sueldo, los beneficios económicos o también la comparación entre trabajadores por las escalas salariales, de trato y de tarea. Además de la influencia de las situaciones difíciles que en toda organización se presenta, tales como, la irresponsabilidad, ausentismo, rotación de personal, entre otros. Por ende es importante que los mandos de las empresas pongan énfasis en demostrar y tener un constante interés y evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral propia de sus colaboradores, para lograr la adecuada tranquilidad, comodidad y desempeño, además del compromiso a la mejora personal y objetivos de la empresa.

Por esto es que se haya formulada la siguiente pregunta de investigación ¿Existe influencia relevante entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de Real Plaza – Chiclayo? El objetivo general fue determinar la influencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Real Plaza Chiclayo, siendo los objetivos específicos tres puntos importantes: En principio se buscó medir el nivel en el que se encuentra cada una de las variables generales en su totalidad y de manera descriptiva y analítica para sus

dimensiones respectivamente. Así mismo se buscó determinar la correlación entre las dimensiones de clima y las dimensiones de satisfacción para llegar a conocer la posible conjunción existente entre sí. Finalmente se determinará la influencia de los constructos de clima organizacional con sus respectivas dimensiones (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales) hacia la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Real Plaza Chiclayo, aplicando el cuestionario de Sonia Palma Carrillo (2004) y José Luis Meliá y José María Peiró (1989).

Con la presente, se brindó la información necesaria al área administrativa y gerencial, encargada de los temas de recursos humanos de Real Plaza Chiclayo, para el análisis de los constructos en investigación y sirva de ayuda para futuros planes y estrategias en busca del desarrollo de ambas variables. Realizar este tipo de investigación es gratificante para la aplicación de la carrera y da base para la futura vida profesional, ya que se conocerá más a fondo la relevancia que genera en las empresas ya consolidadas del mercado, con temas de tal importancia. Es de esta forma que Real Plaza, empresa líder en el sector retail, brindó la información necesaria para el desarrollo adecuado de la investigación, dando el tiempo prudente para la realización de todas las actividades de recolección de datos y observación, que servirán para futuros análisis sobre los métodos usados en las empresas en general y lograr mantener un equilibrio adecuado en las variables de estudio.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Los diversos estudios realizados por conocer de qué manera influye el clima organizacional sobre la satisfacción laboral son aplicados a distintos puntos empresariales, así como la realizada por (García, Hernández, Gonzáles, & Polo, 2017), quienes afirman tal influencia en distintas empresas de servicio, reconociendo que el logro de percepciones adecuadas sobre el buen clima laboral y su relación con la satisfacción laboral se manifiesta en la expresión particular de las ideas de los colaboradores sabiéndose escuchados y en la reciprocidad de la organización en materia de prestaciones y remuneraciones. Indican que la claridad en la enunciación de funciones y la confianza en las habilidades y creatividad del colaborador permite enfrentar y solucionar problemas diversos con éxito, generando los factores positivos de reconocimiento y expresión.

Por otro lado (El Molla, Ahmed, & Abed, 2014), concluye que aunque se haya logrado un nivel moderado de satisfacción laboral en enfermeros o instructores clínicos, éstos tienen una alta apreciación de la “compensación por trabajo”, notándose con ello un mejor salario implica una mejora en los niveles de satisfacción y su correlación con la retención y atracción de trabajadores como fruto de un mejor clima organizacional. El trabajo demostró que, entre los enfermeros e instructores clínicos, es muy importante la capacitación y profesionalización evidenciables en grados y títulos académicos, como el de licenciatura, concluyendo que, a mejor capacitación, mayor expectativa salarial y su consabida satisfacción. Otro factor importante, según refiere el trabajo de investigación, es el del espacio. Se ha demostrado que, en un ambiente adecuado y cómodo, los colaboradores se desempeñan con mayor comodidad; mientras que en espacios reducidos y con turnos de atención a grupos de 20 personas o de cantidades mayores, las labores dejan de ser atractivas.

Así mismo para (Hashemi & Delkash, 2016) manifiestan que promover la participación de los trabajadores, los mecanismos de consulta y escucha asertiva, el adecuado tratamiento de sus peticiones o quejas, la actitud de escucha y apoyo ante sus necesidades y circunstancias particulares; permite elevar los niveles de satisfacción laboral que repercute en un mejor clima organizacional. La gestión de esta base que dignifica a la persona permite la participación de individuos con actitud positiva y propositiva en la conformación de grupos donde se motiva al reconocimiento de la experiencia, la competencia laboral, la promoción y la capacitación continua. Lo anterior se realiza con criterio de realidad, lo cual se relaciona también con la decisión de la

organización por reconocer un estipendio justo de horas extras y bonos. Este último elemento contribuye, sin lugar a dudas, a la mejora de la satisfacción de todo el personal.

Un buen clima organización se evidencia en un alto nivel de satisfacción de los trabajadores; esto, permite la retención de colaboradores. Las adecuadas estrategias de gestión al respecto aumentan dicha satisfacción que contribuye a mejorar la productividad y la eficiencia de los trabajadores, así como el sentido de comunidad, la moral y la lealtad de los colaboradores para con los principios y objetivos de la empresa. Así, concluyeron en la necesidad de organizar capacitaciones en beneficio de los gerentes de la empresa que les brinde conocimiento sobre estilos adecuados de gestión, así como de monitoreo, seguimiento y supervisión.

De igual manera es el caso dado por (Polo, 2016) quien analizó el ambiente laboral de un trabajador minero, con restricciones de horario y en espacio limitado; obteniendo resultados sorprendentes. Se reafirmó la idea que aún en ambientes desfavorables subsiste el deseo y la necesidad de crear ambientes favorables de trabajo con empleados satisfechos por ser adecuadamente atendidos, escuchados, valorados y remunerados. Se introduce el factor de trascendencia, al referir la importancia social de la labor que se realiza. El conocimiento cabal de esta percepción y de las expectativas de los trabajadores repercute en el diseño de políticas de gestión que motiven cambios positivos (o negativos cuando no se presta atención a los factores anteriores) en el desempeño y satisfacción de los trabajadores. (Lapo Maza, 2018) En su investigación desarrollada en una institución de salud, determinó que sobre el clima organizacional existen distintas percepciones y, sin embargo, todas repercuten en el desempeño de los trabajadores de la entidad. Se demostró que el personal médico tiene un alto compromiso social pues, por vocación, están comprometidos y al servicio de la población; sin embargo, los estímulos positivos sobre su trabajo repercuten en su mejor desempeño y en la gestación de un ambiente laboral adecuado.

Del mismo modo (Contreras Ibacache, Reynaldos Grandon, & Cardona Alzate, 2015) afirman la importancia del conocimiento de las expectativas e historias de cada trabajador como un factor que permite mejorar el ambiente laboral que es impactado por las características personales de cada uno de ellos. Todo está relacionado: su tiempo de experiencia, su carga (o sobrecarga) laboral que, en algunos casos, se convierte en el síndrome de Burnout. Afirman la importancia de trabajar directamente con las personas mejorando sus actitudes, motivándolos y orientando el desarrollo de mejores habilidades y competencias para el desempeño laboral. Se propone evitar que las malas

actitudes sean un mal ejemplo que contamine al resto del grupo generando división y malas relaciones interpersonales.

Finalmente en el estudio realizado en Colombia por (Bedoya, Carrillo, Severiche, & Espinosa, 2018) analizaron al personal docente y administrativo de una institución educativa comprobando que al interior de una organización existen diversos factores que influyen en la satisfacción laboral. Enuncian que los espacios físicos descuidados y el mobiliario en mal estado de mantenimiento contribuyen a una mala percepción ambiental del centro de labores y que algo similar ocurre con el aspecto remunerativo que, no siendo adecuados a juicio de los trabajadores, no contribuyen a mejorar el clima y satisfacción laboral.

2.2. Bases teórico científicas

Cada empresa reúne una serie de características que la hacen única y la diferencian de todas las demás. Estas singularidades configuran su unicidad y, según Palma Carrillo, 2004; al ser desarrollados de manera cotidiana pueden optimizar y fortalecer los procesos, sus funcionamientos y los resultados de la organización. Existe, entonces, una relación directa entre los factores mencionados y el desempeño y actitudes de los trabajadores.

Clima Organizacional.

Con el pasar del tiempo y con diversas investigaciones el clima organizacional ha generado diversos conceptos, entre los cuales tenemos:

Para (Chiavenato, 2006) , el clima organizacional es la configuración interior de la organización, asociada a la atmósfera que la caracteriza. Señala que esta idea se relaciona con el tipo de organismo, políticas, tecnología, metas y reglamentos; o con los valores, actitudes y las diversas formas de comportamiento social.

Por otro lado (Mendez Alvarez, 2006), indica que se trata del ambiente único, incomparable y original de la organización; el cual, es percibido por los individuos según la interacción social y las características generales de la organización manifestadas en los objetivos, motivaciones, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales o cooperación que dirigen sus creencias y determinan su conducta, satisfacción y nivel de competencia.

Así mismo, (Brunet, 2014) lo define como una realidad configurada por características organizacionales que funcionan como las personales o individuales y que se relacionan con su personalidad. La percepción de estas características influye en el comportamiento y satisfacción

laboral y se fortalece con una adecuada estructura, estilos de liderazgo adecuados y buena comunicación. Todas estas características, en suma, conforman el clima organizacional.

Teorías sobre el Clima organizacional

Según diversas investigaciones realizadas sobre clima organizacional, con el paso del tiempo y la vigencia de nuevas formas y métodos; sus características han ido variando. A continuación, conceptos importantes de autores diversos sobre el tema:

- Teoría del Clima Laboral de Likert.

Likert, afirma que el comportamiento administrativo y las condiciones de la organización de una empresa condicionan el comportamiento de los colaboradores, con esto, afirma la influencia de su percepción. Así, la reacción del trabajador está relacionada a su percepción de los factores mencionados. Las dimensiones propuestas por Likert (métodos de mando, fuerzas motivacionales, características de comunicación, procesos de influencia, toma de decisión, de planificación, de control y objetivos de rendimiento y perfeccionamiento); fueron explicados por Brunet, 2014.

Likert dio a conocer dos tipos de clima organizacional a través de cuatro sistemas con características particulares:

Tabla 1

Tipos de clima laboral según Likert (1968)

Clima de tipo Autoritario (Cerrado)	<p>Sistema I: Autoritario Explotador</p>	<p>No existe confianza de la dirección hacia sus trabajadores. Las decisiones y los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función descendente. Los empleados trabajan en un ambiente de temor, castigos, amenazas, recompensas ocasionales y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.</p>
	<p>Sistema II: Autoritario paternalista</p>	<p>La dirección confía condescendentemente en sus trabajadores. La relación es como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores.</p>
Clima de tipo participativo (Abierto)	<p>Sistema III: Consultivo</p>	<p>La dirección confía en sus empleados en un clima participativo. Las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.</p>
	<p>Sistema IV: Participación en grupo</p>	<p>La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones se dan en toda la organización son integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o</p>

	descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados.
--	---

- **Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer:**

Ambos son pioneros en la conceptualización de esta variable y su relación con la percepción personal. Afirman la existencia de propiedades ambientales de trabajo factibles de medición y de la percepción directa o indirecta de los trabajadores que influyen en su motivación y comportamiento. Usando estos conceptos últimos conceptos trataron de explicar la conducta de los colaboradores, describiendo los factores ambientales y situacionales que influyen de manera sustancial en cada persona. Con lo anterior establecieron pautas en la búsqueda de la mejora del clima organizacional.

- **Indicadores del clima organizacional:**

Según Palma Carrillo, 2004; es posible establecer o identificar los pilares que dan paso a las percepciones positiva o negativa de un colaborador en relación con su centro de trabajo. Estos, se convierten en medios de influencia dispersos dentro de una organización. Se fundamentó en una síntesis compendiada de todas las teorías existentes sobre clima organizacional, con la finalidad de una adecuada comprensión y aplicación de las mismas.

Tabla 2

Factores de evaluación de clima organizacional según Sonia Palma Carrillo (2004)

Factor	Contenido
Autorrealización	El trabajador siente que su medio laboral contribuye con su desarrollo personal y profesional con perspectiva de futuro.
Involucramiento laboral	Hay una apropiación de los valores de la institución y generan el compromiso e identidad en el empleado.
Supervisión	Evaluación de funcionalidad y control de superiores dentro de la actividad laboral, relación de apoyo y orientación para las tareas y el desempeño diario.
Comunicación	Mensajes de acuerdo al grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información sobre el funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma.
Condiciones laborales	Reconocimiento de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Fuente: Escala de clima laboral (CL-SPC), Sonia Palma Carrillo, 2004.

Satisfacción Laboral

Es la actitud latente de agrado o desagrado, dirigida hacia un objeto o sujeto en el ámbito del trabajo y que influye en tres actitudes de los colaboradores: dedicación al trabajo, compromiso organizacional y dinámica de trabajo.

La dedicación al trabajo se expresa en el esfuerzo de cada colaborador, su necesidad de crecimiento y su disfrute en la participación de las soluciones y decisiones en beneficio de la empresa. El compromiso organizacional o lealtad de los trabajadores implica la identificación de estos con la organización y se manifiesta en su deseo permanente de participar en su engrandecimiento y una disposición de permanencia en la empresa con visión de futuro. La dinámica de trabajo se evidencia en la creatividad y compromiso con todos los procesos. Todo esto, genera un estado de ánimo adecuado o positivo en el trabajo, estado que garantiza poder contar con individuos motivados,

entusiastas, optimistas, asertivos, positivos y solucionadores de problemas (Davis & Newstrom, 2004).

Por otro lado (Boluarte, 2014) explica que el concepto de satisfacción laboral abarca a las actitudes que, considerando el pensamiento y percepción del trabajador, se tiene sobre la organización; aquí intervienen la percepción, actitudes y sentimientos generados a partir de las interacciones ambientales. Indica que es de suma importancia para las organizaciones identificar esta percepción y actitudes con la finalidad de evitar o solucionar las situaciones de tensión y para mejorar la satisfacción laboral del personal. Se considera que los trabajadores pasan un tiempo considerable e importante de sus vidas en la empresa y, además, son quienes se contactan de manera más directa con los clientes e influyen en la calidad de servicio que se brinda.

(Weinert, 1985) identifica las razones de la importancia de la satisfacción laboral:

- Tiene relación con la productividad.
- Existe relación entre satisfacción laboral y horas muertas
- Se relaciona con el clima organizacional
- Se relaciona con el asertividad de los líderes respecto de las actitudes y sentimientos de los trabajadores con respecto al trabajo, estilos de liderazgo y estructura de la organización.
- Se relaciona con la calidad de vida en el centro de trabajo y la calidad de vida cotidiana de los colaboradores.

Finalmente según (Schneider, 1985), explica algunas de las razones más importantes por las cuales se da gran importancia a la satisfacción laboral en los entornos empresariales que, además, buscan convertirla en una política sostenible:

- Es resultado del impacto de la vida organizacional en la percepción sobre el significado del trabajo per sé en cada trabajador.
- Es un moderador que pacifica conductas disfuncionales que perjudican el desarrollo de las empresas: ausentismo, improductividad, reacción ante el cambio de funciones, entre otras.
- Es de gran importancia en todas las profesiones y actividades, pues no solo contribuye al bienestar de las personas sino también la productividad y calidad de servicio de las empresas.

Teorías sobre satisfacción laboral

(Koontz & Weihrich, 2004) afirman que este concepto se dirige al placer que experimenta el colaborador una vez cumplido un objetivo. Indica que la satisfacción es un resultado evidenciado y experimentado.

- **Modelo dinámico de la satisfacción laboral:**

- La satisfacción laboral debe ser descrita como un resultado del proceso de relación entre la persona y su situación de labores, donde juegan un papel importante factores tales como el control o el poder, para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en tal situación. Así, las personas llegan a formas distintas de satisfacción laboral. Son seis las formas de satisfacción laboral.
 - La satisfacción laboral progresiva: El colaborador aumenta sus aspiraciones poco a poco en el deseo de obtener mayor nivel de satisfacción
 - La satisfacción laboral estabilizada: El nivel de aspiraciones en el individuo no se altera ni cambia, por el contrario, mantiene su mismo nivel.
 - La satisfacción laboral resignada: Debido a las condiciones de trabajo no idóneas, el individuo, reduce su nivel de aspiraciones y se adecua.
 - La insatisfacción laboral constructiva: La insatisfacción es evidente. El individuo, manifiesta tolerancia a la frustración mientras mantiene su nivel de aspiraciones y busca la manera de solucionar y dominar la situación ambiental.
 - La insatisfacción laboral fija: El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones, pero no lucha ni intenta dominar la situación para resolver su problemática.
 - La pseudo-satisfacción laboral: El individuo, se resigna y da por vencido. Siente frustración, ve problemas con pesimismo, no estima posible la solución y mantiene su nivel de aspiraciones.

- **Indicadores de la satisfacción laboral:** los españoles (Meliá & Pieró, 1998)

buscaron obtener una manera útil y generosa de contenido sobre satisfacción laboral, en la que se obtendrían los mismos resultados de realizar la aplicación de un cuestionario largo, con un resumen compacto para la obtención de los mismos datos con fiabilidad completa de contenido. Es así que los autores antes mencionados dividieron el contenido en cinco factores con distintas características

Tabla 3

Factores de evaluación de Satisfacción laboral por J.M. Peiró y J.L.Meliá (1998)

Factor	Contenido
Satisfacción con la supervisión	Percepción en que se juzga la supervisión y el apoyo recibido de los superiores sobre sanas relaciones, apoyo recibido, igualdad y justicia en el trato.
Satisfacción con el ambiente físico	Enfocado en el espacio de trabajo, la limpieza, higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Grado en que la empresa cumple el convenio, la negociación, el salario recibido, las oportunidades de ascenso y las de formación.
Satisfacción intrínseca del trabajo	Satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, oportunidades que ofrece de hacer lo que agrada o en lo que se es bueno y los objetivos, metas y producción a alcanzar.
Satisfacción con la participación	Satisfacción por la participación en las decisiones organizacionales, del departamento o sección o de la propia tarea

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Las características de la presente investigación, son:

- Enfoque: Se aplica el enfoque cuantitativo debido a la obtención de resultados numéricos en base a la información arrojada tras la aplicación del instrumento de evaluación: el cuestionario de Sonia Palma Carrillo para clima organizacional y el S20/23 de J.I. Meliá y J.M. Peiró para satisfacción.
- Tipo: Se trata de una investigación aplicada pues se basa en teorías existentes aplicadas sobre clima organizacional y satisfacción laboral. En ambos casos se validaron en la ejecución de acuerdo al principio de realidad.
- Niveles: El nivel de la investigación fue causal debido a la influencia que tiene el constructo de clima organizacional sobre el constructo satisfacción laboral.

3.2. Diseño de investigación

Se trata de un estudio no experimental. La razón, es que no se hizo manipulación de las variables. Es observacional y transversal pues no se intervino en la situación y se aplicó una sola vez. Es prospectivo debido a que las fuentes utilizadas para el levantamiento de la información serán únicamente primarias.

3.3. Población

La población de la presente investigación está conformada por la totalidad del personal que trabaja en las distintas áreas de administración y control del Centro Comercial Real Plaza Chiclayo; esto pues el objeto de la investigación se basa en sus propias apreciaciones (percepciones) acerca del Clima organizacional y satisfacción laboral. La totalidad de los colaboradores al mando de la empresa se divide en distintas áreas representadas en el siguiente cuadro:

Tabla 4

Distribución de colaboradores por área.

Área	Puesto de trabajo	Número de colaboradores
Administrativa	Gerente de Mall	1
	Asistente Administrativa	1
Comercial y Marketing	Coordinador	1
	Asistente	1
	Atención al cliente	4
Operaciones	Coordinador	1
	Asistente	1
	Supervisor de seguridad	3
	Mantenimiento	3
TOTAL		16

3.4. Muestra y Muestreo

Se aplica una muestra censal con uso de una técnica de muestreo.

3.5. Criterios de selección

Las características para seleccionar el total poblacional investigado, son: colaboradores de la empresa Real Plaza Chiclayo, que tengan como mínimo un año dentro de la empresa, ya que se considera que es un tiempo prudencial para obtener tanto respuestas acertadas, como resultados legítimos acerca de temas tan personales como los de clima organizacional y satisfacción laboral, por el motivo que se quiere evitar caer en la contrariedad de la respuesta.

3.6. Operacionalización de variables

Se muestran de la siguiente manera:

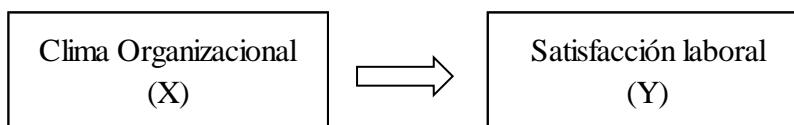


Figura 1. Modelo conceptual de variables

Tabla 5

Operacionalización de variables de clima organizacional y satisfacción laboral

Variables	Dimensi ones	Indicadores	Técni ca/Ins trume nto
Clima organizacional - Sonia Palma Carrillo CL-SPC (2004)	Realización Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Existen oportunidades de progresar en la organización. - El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. - Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. - Se valora los altos niveles de desempeño. - Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros. - Las actividades en las que se trabaja permite el desarrollo del personal. - Los jefes promueven la capacitación que se necesita. - La organización promueve el desarrollo del personal. - Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. - Se reconoce los logros en el trabajo. 	Escala / Cuesti onario

	<p>Involucramiento Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se siente comprometido con el éxito de la organización - Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo - Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. - Los trabajadores están comprometidos con la organización. - En el trabajo se hacen las cosas mejor cada día. - Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. - Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. - Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal. - Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización. - La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral 	
	<p>Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. - En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. - La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea. - Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo. - Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. - Se dispone de un sistema para el seguimiento de control de las actividades. - Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. - Los objetivos del trabajo están claramente definidos. - El trabajo se realiza en función a métodos o planes 	

		<p>establecidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existe un trato justo en la organización 	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. - En mi oficina, la mayor información fluye adecuadamente. - En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa. - Existen suficientes canales de comunicación. - Es posible la interacción con la persona de mayor jerarquía. - En la organización, se afrontan y superan los obstáculos. - La organización fomenta y promueve la comunicación. - El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. - Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. - Se conocen los avances en otras áreas de la organización. 	
	Condiciones Laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Los compañeros de trabajo cooperan entre sí. - Los objetivos de trabajo son retadores. - Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. - El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado. - Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede. - Existe una buena administración de los recursos. 	

		<ul style="list-style-type: none"> - La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. - Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. - Se dispone de tecnología que facilita el trabajo. - La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros. 	
Satisfacción laboral - José Luis Meliá y José María Peiró S20/23 (1998)	Satisfacción con la Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Las relaciones personales con sus superiores. - La supervisión que ejercen sobre usted. - La proximidad y frecuencia con que es supervisado. - La forma en que sus supervisores juzgan su trabajo. - La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa. - El apoyo que recibe de sus superiores. 	Escala / Cuestionario
	Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. - El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. - La iluminación de su lugar de trabajo. - La ventilación de su lugar de trabajo. - La temperatura de su lugar de trabajo. 	
	Satisfacción con las prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> - El sueldo que usted recibe. - Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa. - Las oportunidades de promoción que tiene. - El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales. - La forma en que se da la negociación en su empresa sobre los aspectos laborales. 	
	Satisfacción Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> - Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca. 	

	a con el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan. - Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar. 	
	Satisfacción con la participación	<ul style="list-style-type: none"> - La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo. - Su participación en las decisiones de su departamento o sección. - Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa. 	

Fuente: Cuestionarios CL-SPC de Sonia Palma Carrillo (2004) y cuestionario S20/23 de Melía, J. y Peiró, J. (1989).

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se decidió la utilización de una encuesta, considerando el instrumento de autoría de Sonia Palma Carrillo, profesora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú a través de la escala de Clima Organizacional (CL-SPC) que mide las dimensiones de involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y autorrealización. **Además** del uso del cuestionario de **Satisfacción** laboral (S20/23) de autoría de los profesores de la Universidad de Valencia, José Lluís Melía y Josep María Peiró, que evalúa las dimensiones de satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca con el trabajo y satisfacción con la participación. Ambos instrumentos utilizaron una escala de respuesta en formato de Likert con distintas calificaciones numéricas dependiendo del cuestionario.

La Observación:

La aplicación de esta técnica permitió tener una visión directa de los problemas existentes dentro de la organización, la información nos permitió argumentar de manera precisa sobre la problemática existente, viendo desde el inicio el procedimiento y políticas de gestión que se aplican dentro de organización; desde el comportamiento y la aptitud del personal, hasta el conocimiento del servicio que brinda.

3.8. Procedimientos

Los cuestionarios fueron aplicados el mismo día, para lo cual, se consideró su desarrollo en los horarios de salida de los trabajadores de las diferentes áreas del Centro Comercial Real Plaza Chiclayo. Antes de la aplicación de los instrumentos, se explicó en compañía de la asistente administrativa de la empresa, encargada de los temas de recursos humanos, la importancia de la evaluación de estas dos variables que hacía necesaria la honestidad y veracidad al momento de las respuestas; además, se garantizó el anonimato de cada uno de los instrumentos desarrollados y de los resultados. El tiempo de duración estimado fue de un máximo de cuarenta minutos para ambos cuestionarios. Finalmente, se compartió con los presentes un pequeño break.

3.9. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la recolección de datos, se aplicó los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) y para satisfacción laboral el modelo (S20/23) elaborado por José L. Melià y José M. Peiró, como una sola separata. A fin de mantener el anonimato sobre los cuestionarios que respondieron las mismas personas, se registrarán por códigos (Encuestado 01, Encuestado 02, etc.) para su identificación. Se utilizaron los programas Excel y SPSS para el procesamiento de datos y se realizó el análisis de los datos obtenidos, utilizando el programa MICROSOFT WORD para la redacción del informe.

3.10. Matriz de consistencia

Tabla 6

Matriz de consistencia

Influencia del clima organizacional en las satisfacción laboral de los colaboradores del centro comercial Real Plaza Chiclayo 2017				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables dimensionales	
Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis General	Variables	Dimensiones
El problema percibido en los colaboradores del centro comercial Real Plaza en Chiclayo, radica en que, a pesar de llevar un ambiente laboral tranquilo, manejado desde el área de GDH en Lima, perciben localmente ciertas diferencias entre las distintas áreas de la empresa, en cuanto al tema de comunicación, remuneraciones y trato. Por esto se llega a la cuestión principal de la investigación ¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de Real Plaza Chiclayo?	Determinar la existencia relevante de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017	H1: El clima organizacional influye de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores de Real Plaza Chiclayo	V1: Clima Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Involucramiento Laboral - Suervisión - Comunicación. - Condiciones Laborales.
	Objetivos Específicos			
	Medir el nivel de clima organizacional con sus respectivas dimensiones			
	Calcular el nivel de satisfacción laboral con sus respectivas dimensiones	H2: Las dimensiones de clima organizacional influyen de manera positiva a la variable de satisfacción	V2: Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la supervisión. - Satisfacción con el ambiente físico de trabajo. - Satisfacción con las prestaciones recibidas. - Satisfacción intrínseca del trabajo. - Satisfacción con la participación
	Determinar la correlación entre las dimensiones de clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral	H3: Existe correlación positiva entre las dimensiones de ambas variables		
Determinar la influencia entre las dimensiones de clima organizacional sobre la variable de satisfacción laboral	H4: La correlación entre las dimensiones de ambas variables son de soporte entre ellas			
Diseño de Investigación	Población	Técnicas estadísticas	Tipo de investigación	
No experimental y observacional - Transversal	Población total: 16 trabajadores estables encargados del manejo y atención del centro comercial	Regresión	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: Causal	

3.11. Consideraciones éticas

Se obtuvo el consentimiento informado de cada uno de los participantes. A cada encuestado se le comunicó que la aplicación de los instrumentos era de aplicación libre y voluntaria; haciéndole saber que, si durante el desarrollo de la misma tenía deseos de desistir de participar en la actividad, podía hacerlo. Así mismo, se le otorgó el derecho de preguntar y hacer consultas con libertad o a interrumpir su participación. Se respetó la confidencialidad de las respuestas de todos los encuestados, de manera que, a través del anonimato, se preservó la identificación de los autores de cada encuesta enumerando su hoja de llenado con su información. Por último, no se modificó ninguna respuesta y se aplicó todos los procedimientos estadísticos adecuados para obtener una información real de la situación de la organización estudiada.

IV. Resultados y discusión

Para la aplicación del instrumento en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo, se estableció contacto con la gerente de Mall, Jimena Campodónico Bustíos, con quien se conversó acerca de la investigación y se explicó los beneficios de aplicarlo en una empresa con tan buen prestigio y trayectoria en la región, es así como se acordó la aprobación y aplicación del cuestionario junto con el área de GDH (Gestión de Desarrollo Humano) con sede en la ciudad de Lima, para la ejecución del instrumento de acuerdo a la disponibilidad de cada uno de los participantes, elaborando un cronograma coordinando así las fechas de aplicación en distintas reuniones internas, que se realizaron por motivos específicos de trabajo, donde se contó con la presencia de la mayoría del grupo humano que lo conforma, así mismo se aplicaron también en los horarios de salida y contando con la disposición y disponibilidad del colaborador, llegándose a realizar con éxito la recolección de datos total.

En principio, luego del trabajo de recopilación de datos se procedió a transcribirlo en un archivo Excel con todas las respuestas para ambos cuestionarios, de igual manera se pudo observar a través del promedio de respuesta de cada ítem que existen algunas singularidades propias del mismo grupo, para determinadas afirmaciones que se les presentó con respuesta en escala y el cual nos da algunos indicios de conocer un poco más a detalle el sentir de cada uno de ellos. Se procedió a clasificar los promedios más bajos entre ambas variables, pero que a pesar de sus bajos promedios no repercuten en el resultado general de la dimensión que se conjuga con todas las pertenecientes a la variable independiente y dependiente.

Tabla 7

Promedio de respuesta negativa en resultados a cuestionarios SP-CL y S20/30

Variable	Clima Organizacional							Satisfacción Laboral
Dimensión	Realización Personal			Supervisión		Condiciones Laborales		Satisfacción con las relaciones jerárquicas
Ítem	Item 1	Item 21	Item 46	Item 3	Item 28	Item 35	Item 50	Item 66
Promedio por ítem	2.6875	2.9375	2.8125	3.9375	3.875	3.25	3.125	5.25
Promedio total de la dimensión	3.4625			4.375		4.275		5.966

La escala de Likert que se usó para recopilar la información para clima organizacional SP-CL estaba entre 1 a 5 siendo total desacuerdo y total acuerdo respectivamente, es evidente un resultado bajo en el promedio de respuestas y el desacuerdo con algunas de las afirmaciones planteadas en el cuestionario, siendo importante para la realización personal, pues las dimensiones consiguieron un promedio regular. Al análisis, los ítems en cuestión corresponden a la realización personal, siendo el primer ítem uno de los más bajos y en referencia a si existen oportunidades de progresar en la empresa, obteniendo resultados negativos que nos pueden ayudar a convalidar parte de nuestra hipótesis general de demostrar si existe influencia positiva por parte de la variable dependiente. En relación a lo observado (Terán Ruelas, 2017) afirma que en las empresas el desarrollo personal y promoción de puesto es una de las directrices en las que los líderes empresariales deben enfocarse pues determina el desempeño laboral, una adecuación al desarrollo por incentivos, retos profesionales o la menor de las cosas, puede ayudar a mantener un equilibrio y ambiente adecuado para el trabajo positivo. Por otro lado, con la satisfacción laboral y el cuestionario S20/23 se clasificó del 1 al 7, encontrándose entre muy insatisfecho, indiferente y muy satisfecho a correspondencia. Entre las dimensiones e ítems por parte de este instrumento resalta el resultado promedio de 5.25 para la satisfacción con las relaciones jerárquicas, en cuestionamiento al punto 66

Estos resultados diferenciados también pueden deberse a factores observados como la edad que oscilan entre los 20 y 40 años, los puestos de trabajo, sueldos fijos sin comisión, estancamiento en puestos con más de 6 años en la misma labor y la poca oportunidad de desarrollo y escalamiento dentro de la empresa y su satisfacción general con su labor.

Tal como lo sostuvieron (Ramírez Gañan, Orozco Quintero, & Garzón Castrillón, 2020) la búsqueda de la felicidad personal incluye al centro de trabajo. Significa la adaptación e identificación del trabajador y su posterior satisfacción cuando existe equilibrio entre desarrollo y crecimiento en el entorno laboral y la familia, el amor, además de los objetivos personales. Dos factores de suma importancia para el trabajador son la estabilidad y las remuneraciones de justicia. En la empresa, objeto de investigación, muestra graves diferencias entre las edades de los colaboradores. Los hay estudiantes, padres y madres de familia; por lo cual, las labores deben ser de carácter prescindible para cumplir con la atención específica permanentemente a los clientes sin interferencia de la asistencia o presencia de alguno de los colaboradores.

Se constató el valor de los instrumentos aplicados en la investigación para el recojo de información: Los cuestionarios SP – CL y el S20/23 se adecuaron a la situación de la empresa para el entendimiento y desarrollo de todos los participantes.

Tabla 8

Resultados de fiabilidad SP- CL y S20/23 en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017

Correlaciones			
		IMPAR	PAR
IMPAR	Correlación de Pearson	1	,969**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	16	16
PAR	Correlación de Pearson	,969**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	16	16
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).			

Tabla 9

Resultados de fiabilidad Spermán SP- CL y S20/23 en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017

Correlaciones				
		IMPAR	PAR	
Rho de Spearman	IMPAR	Coefficiente de correlación	1.000	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	16	
	PAR	Coefficiente de correlación	,960**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	16	16
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Para validar el valor de significancia, se agrupó las respuestas entre pares e impares, se hizo correlación y se obtuvo un valor de 0.969 en los dos casos. Se corroboró que el resultado sea el correcto a través del método de sperman logrando un valor de 0.96 entre pares e impares. Esto nos demuestra que el nivel de significancia es el correcto, tal como precisan (George & Mallery, 2003) pues los valores se categorizan considerándose como inaceptables al ser menores de 0.5 y aceptables o excelentes los mayores de 0.9; en ambos casos se obtuvo un resultado acorde a lo establecido para un nivel de efectividad.

Se identificó el nivel de la variable de clima organizacional y sus dimensiones de forma específica, y se obtuvieron los siguientes resultados en relación al primer objetivo específico.

Tabla 10

Nivel de variable de clima organizacional y sus dimensiones en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017

Niveles de clima organizacional				
Variable / Dimesiones	Percentiles		Media	Nivel
	Bajo	Alto		
Clima Organizacional	204	217.6667	210.75	Medio
Realización personal	39.67	43	41.19	Medio
Involucramiento Laboral	39.67	43	41.31	Medio
Supervisión	40.67	43.67	42.81	Medio
Comunicación	43.67	47.33	44.62	Medio
Condiciones laborales	38.67	43.33	40.81	Medio

De acuerdo a la información de la tabla, se evidencia valores en nivel medio para todas las dimensiones y para la variable independiente, en base a los niveles de percentiles entre lo que se encuentra valores positivos o negativos en el resultado. Aunque el nivel medio es positivo puede deberse a que, según lo percibido, los participantes, se identifican en general con el clima laboral de la empresa, o por compromiso o por justa percepción. Estas observaciones se evidencian de acuerdo a la tabla 09. Se procedió a realizar el mismo procedimiento para la valoración del nivel de satisfacción en los trabajadores.

Tabla 11

Nivel de variable de satisfacción y sus dimensiones en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo 2017

Niveles de Satisfacción laboral				
Variable / Dimesiones	Percentiles		Media	Nivel
	Bajo	Alto		
Satisfacción laboral	122.67	122.6700	122.44	Bajo
Satisfacción intrínseca del trabajo	29.33	31	29.12	Bajo
Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	29	31	30.37	Medio
Satisfacción con las relaciones jerárquicas	61.67	67	62.94	Medio

Se observan valores negativos en el resultado en el nivel y la media de la variable dependiente de satisfacción, con un resultado bajo de la satisfacción intrínseca en el trabajo. Dentro de un grupo humano existe variedad de factores personales, familia, ingresos, desarrollo o crecimiento, que generan un sentir interior que resulta en un nivel bajo de satisfacción. Se planteó dar a conocer más de manera específica la influencia de las variables de estudio, se efectuó la correlación entre las dimensiones de ambas variables, con el propósito de reconocer la implicancia directa entre las mismas.

Tabla 12

Correlación dimensiones clima organizacional y satisfacción laboral

			Correlaciones							
			ReaPers	InvoLab	Superv	Comu	CondLab	SatIntTrab	SatAmbfTrab	SatRelJerar
Rho de Spearman	ReaPers	Coefficiente de correlación	1.000	.382	.062	.179	.438	.058	.409	.051
		Sig. (bilateral)		.144	.818	.507	.090	.830	.115	.852
		N	16	16	16	16	16	16	16	16
	InvoLab	Coefficiente de correlación		1.000	,807**	,777**	,806**	.491	.363	.285
		Sig. (bilateral)			.000	.000	.000	.053	.167	.284
		N		16	16	16	16	16	16	16
	Superv	Coefficiente de correlación			1.000	,672**	,607*	,544*	.202	.333
		Sig. (bilateral)				.004	.013	.029	.453	.207
		N			16	16	16	16	16	16
	Comu	Coefficiente de correlación				1.000	,791**	.432	.363	-.133
		Sig. (bilateral)					.000	.095	.167	.625
		N				16	16	16	16	16
	CondLab	Coefficiente de correlación					1.000	.402	,644**	.211
		Sig. (bilateral)						.122	.007	.432
		N					16	16	16	16

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

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

De acuerdo a los resultados de la comparación por dimensiones, se obtuvo información detallada ya que se encuentra un nivel significante entre las dimensiones de supervisión y la satisfacción intrínseca en el trabajo con un 0.544, esto se de las entrevistas y observaciones realizadas a y con los participantes, notándose que existe presión y supervisión positiva constante del trabajo por parte de los coordinadores de las áreas locales. El efecto resulta en que se sientan satisfechos con la labor que realizan ya que les ponen metas y actividades importantes, y genera en ellos intrínsecamente un empoderamiento y valor a sus actividades. Según (Diaz Muñoz, 2020) toda empresa que promueve el equilibrio laboral y una mejor relación entre sus trabajadores logra tener un equipo con mayor compromiso y empoderamiento resultando en un mayor rendimiento laboral; además,

en importante la presencia de líderes que se enfoquen al crecimiento, aprendizaje continuo, cooperación y liderazgo de todos los miembros de una empresa.

En cuanto a las condiciones laborales y la satisfacción con el ambiente de trabajo, se obtuvo un resultado de 0.644. Se observó dentro de las instalaciones de trabajo una buena distribución de espacios en oficinas comunes y cubículos individuales, se nota preocupación por el detalle, la comodidad de los trabajadores con sillas ergonómicas y mobiliario adecuado, computadoras personales, materiales de oficina a disposición, aire acondicionado y adicional una kitchenette para la preparación y conservación de alimentos. Aunque algunos de los trabajadores hacen uso de estos beneficios, no todos tienen los tienen al alcance por las distancias de los puntos de trabajo y la distribución de las áreas comunes, taller de mantenimiento, centro de control de seguridad y oficinas administrativas pues no se encuentran en un mismo espacio en común.

Según explica (Montoya Cáceres, y otros, 2017) el ambiente laboral va a depender del espacio en el que se desarrolle el trabajador dentro de la empresa, además de factores extrínsecos. Así, se responde a la hipótesis planteada en la que se afirma la existencia de una correlación significativa positiva entre cuatro dimensiones de las variables investigadas.

Para conocer la influencia de la variable de clima organizacional en la satisfacción laboral se realizó dos tipos de análisis para obtener los resultados según los objetivos propuestos.

Tabla 13

Regresión individual dimensiones clima organizacional y variable satisfacción laboral

Modelo		Coeficientes ^a											
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	Intervalo de confianza de 95.0% para B		Correlaciones			Estadísticos de colinealidad	
		B	Error típ.				Beta	Límite inferior	Límite superior	Orden cero	Parcial	Semiparcial	Tolerancia
1	(Constante)	58.442	25.933		2.254	.048	.659	116.225					
	REALIZACIÓN PERSONAL	-0.10	.397	-.007	-.026	.979	-.896	.875	.255	-.008	-.005	.601	1.665
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	.469	1.510	.168	.311	.762	-2.895	3.834	.564	.098	.062	.136	7.357
	SUPERVISIÓN	2.189	1.018	.866	2.149	.057	-.081	4.458	.621	.562	.428	.244	4.094
	COMUNICACIÓN	-2.566	1.188	-.982	-2.160	.056	-5.214	.081	.300	-.564	-.430	.192	5.220
	CONDICIONES LABORALES	1.587	1.379	.558	1.151	.276	-1.484	4.659	.480	.342	.229	.169	5.918

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓN TOTAL

En busca de determinar la influencia entre las dimensiones de clima en la satisfacción laboral, se efectuó la regresión individual por parte de cada dimensión de la variable independiente, obteniendo el primer resultado relevante con un grado de significancia negativa entre la dimensión de realización personal y la satisfacción, el -0.10. Esto se debe a la existencia de una baja rotación y la falta o limitadas oportunidades de crecimiento por línea de carrera. Es de resaltar que se les brinda capacitación constante y cursos adicionales que los ayudan a seguir creciendo académicamente lo cual permite y valida a que este resultado negativo sea bajo. Existen trabajadores de diferentes edades y en distintos puestos muchos de ellos realizando el mismo trabajo por años. Resalta el impacto negativo de la comunicación con un -2.566, las diferencias etarias y el conocimiento limitado de las nuevas tecnologías motiva que una mayoría no llega a obtener la información corporativa completa ya que no están atentos o restan importancia a la necesidad de leer los correos de comunicación o atender llamadas, y existe una baja comunicación directa por parte de los directivos a pesar que la empresa les brinda todos los medios realizarlo, como un Smartphone nuevo cada año exclusivo para su labor diaria. Esto responde nuestra primera hipótesis en la que se demuestra que si bien es cierto las dimensiones no aportan o influyen

positividad completa a la satisfacción, lo hacen de manera negativa en dos de ellas. Se aplicó una regresión múltiple con la inclusión de las dimensiones de clima para conocer su impacto en conjunto hacia la satisfacción obteniendo más información importante.

Tabla 14

Regresión múltiple de clima organizacional y satisfacción laboral

Modelo		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error t _{ípico}	Beta		
1	(Constante)	110.480	14.066		7.855	.000
	Realización Personal	.394	.400	.255	.986	.341
2	(Constante)	55.167	28.031		1.968	.071
	Realización Personal	.046	.388	.030	.120	.907
	Involucramiento Laboral	1.544	.701	.552	2.203	.046
3	(Constante)	48.377	27.369		1.768	.103
	Realización Personal	.287	.409	.186	.703	.495
	Involucramiento Laboral	-.041	1.294	-.015	-.031	.976
	Supervisión	1.544	1.077	.611	1.434	.177
4	(Constante)	61.612	26.166		2.355	.038
	Realización Personal	.118	.387	.076	.306	.766
	Involucramiento Laboral	1.226	1.380	.438	.888	.393
	Supervisión	1.993	1.019	.788	1.956	.076
	Comunicación	-1.788	.992	-.684	-1.803	.099
5	(Constante)	58.442	25.933		2.254	.048
	Realización Personal	-.010	.397	-.007	-.026	.979
	Involucramiento Laboral	.469	1.510	.168	.311	.762
	Supervisión	2.189	1.018	.866	2.149	.057
	Comunicación	-2.566	1.188	-.982	-2.160	.056
	Condiciones Laborales	1.587	1.379	.558	1.151	.276

a. Variable dependiente: SATISFACCIÓNTOTAL

La regresión múltiple permitió conocer la implicación y cambios que genera cada dimensión sobre la variable dependiente y cómo cambia ya sea de manera positiva o negativa, dependiendo con quien se le agrupe. Se realizaron cinco casos en los que se fueron agregando las dimensiones de la variable independiente una a una. Los resultados obtenidos muestran, el punto tres el primer indicio de negatividad con un -0.041 considerado bajo, sobre esto explica (Weinert, 1985), que la satisfacción sobre la atención y la relación que tiene sobre el sentirse identificado, el no tener horas muertas y generar más productividad dentro de la empresa.

En el caso cuatro el involucramiento fue positivo, resaltando la comunicación como punto de quiebre en el grupo total con un -1.788 , demostrando nuevamente que esta es una dimensión para tomar en por parte del área corporativa y gerencial de la empresa, ya que se vuelve a resaltar en el caso cinco, donde la comunicación es la que más influye de manera negativa sobre la satisfacción

total del equipo de Real Plaza Chiclayo con un -2.566 reconfirmando los resultados obtenidos en la tabla 13 como parte del objetivo. También, con un menor valor la realización personal es un punto a considerar. Todo esto permite validar lo observado en los días que se aplicó el cuestionario, debido a que el área de GDH se encuentra centralizada en la ciudad de Lima no tiene un sistema de medición o control sobre las actividades, acciones y formas en que se mantenga el clima organizacional estable dentro de la sede de Chiclayo, más que encuestas luego de dichas actividades y por un tema de quedar bien o no generar malos entendidos, los integrantes del equipo responden de manera positiva. Las acciones y actividades son realizadas por la asistente administrativa, por esta razón no llegan de la mejor manera desde los que desarrollan la idea. Tal es el caso de lo mencionado por la investigación de (Hashemi & Delkash, 2016) en que se afirma que la comunicación, promoción, experiencia y competencia son uno de los tantos pilares en los que las empresas tienen que enfocarse para el mantenimiento positivo de su clima organizacional y no cause frustración o desánimo en sus trabajadores.

V. Conclusiones

La presente investigación explica el análisis de los niveles en que se encuentra cada una de las variables y sus respectivas dimensiones en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo, obteniendo resultados en un nivel medio para el clima laboral total, evidenciando como la dimensiones más desarrolladas a la comunicación y la supervisión, debido a todos los factores externos que se demuestran en su trabajo por parte de su área corporativa y aplicada de manera local por los administrativos y el seguimiento por líderes locales a sus subordinados. Así mismo las dimensiones de realización personal e involucramiento laboral con nivel medio bajo, y siendo las condiciones laborales la dimensión con más vulnerabilidad por la diferenciación de condiciones y espacios para el grupo de trabajo.

Se concluyó que, el nivel en el que se encuentra la satisfacción laboral es bajo, obteniendo la dimensión de satisfacción con las relaciones jerárquicas el nivel medio, la satisfacción con el ambiente físico de trabajo el nivel medio- bajo y finalmente y como punto inerme a la satisfacción intrínseca del trabajo con un nivel bajo. Según lo observado, esta sería la percepción del personal dependiendo de cada una de las características, situaciones y singularidades de los trabajadores de Real Plaza.

Se comprobó que cuentan con una correlación positiva entre las dimensiones de supervisión y satisfacción intrínseca, por la importancia de la labor y empoderamiento que genera al grupo. Así mismo con las condiciones laborales y la satisfacción con el ambiente de trabajo, por la distribución de espacios para sus labores diarias y por el valor agregado de contar con ambientes sociales que, por lo general, no se encuentran en todas las empresas.

Se demostró la existencia de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral con un nivel de significancia bajo, resaltando la negatividad de la dimensión de comunicación debido a los diferentes factores personales descritos del grupo, como la edad, falta de uso de los dispositivos y de los métodos de conexión y formas de comunicación por parte del área corporativa de la empresa ya que generalmente usan una sola realidad sin considerar que existen 22 centros comerciales en distintas ciudades con sus propias características.

Se confirmó que la dimensión de comunicación es un pilar muy importante para el buen desarrollo de las empresas, que repercute en las actividades de sus trabajadores y que a su vez por el mal manejo o aplicación de la misma puede ser el causante de negatividad en los colaboradores en una organización.

VI. Recomendaciones

De acuerdo a lo evidenciado en lo relacionado con la influencia del clima organizacional y satisfacción laboral con significancia baja, se recomienda disponer medidas que contribuyan con el área de GDH en Lima y le permita controlar y manejar la situación y dar soporte a las áreas involucradas para mantener lo mejor un aceptable clima organizacional y la comunicación interna. Es indispensable crear un nuevo canal de comunicación con los trabajadores; más directo y personalizado, a través de llamadas periódicas, con la intención que perciban el interés de la empresa por la importancia de su persona y actividad laboral. Esto, de seguro, contribuirá a lograr respuestas positivas, además de generar mayor empatía, compañerismo, sentido de comunidad y confianza entre los agentes de la empresa.

La gerente debe cronogramar un seguimiento constante a todos los colaboradores acerca de sus avances, adaptación al cambio, trabajo en equipo, resolución de problemas y limitaciones en temas relacionados con sus labores diarias, objetivos a corto, mediano y largo plazo y la programación y desarrollo de capacitaciones focalizadas a sus necesidades particulares, ya que influye en la satisfacción de desarrollo, que debe ser considerada en la organización como de gran importancia pues juega un rol importante para equilibrar el conocimiento y la necesidad de reconocimiento de los trabajadores.

Se recomienda aumentar la cantidad y mejorar la calidad de los cursos de capacitación dirigidos a todos los trabajadores en general y aquellos de contenido particular de acuerdo a las respectivas áreas laborales; además, corregir la programación actual que no incluye a los colaboradores de todas las áreas de la empresa. Con esta propuesta se logrará el empoderamiento de los trabajadores, se dará un mensaje claro de la importancia que tienen para la empresa y se validará el mensaje que la empresa está dispuesta a invertir en su desarrollo y su mejora continua, lo motivará e impulsará de mejor manera el clima y satisfacción.

VII. Lista de referencias

- Bedoya, E. A., Carrillo, M. S., Severiche, C. A., & Espinosa, E. A. (2018). Factores asociados a la satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior del Caribe Colombiano. *Revista ESPACIOS*.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español, vol.25, n.2. *Revista Médica Herediana*, 80-84.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Mexico: Trillas Editorial.
- Chaur-luh, T. (2014). The Organizational Climate and Employees' Job Satisfaction in the Terminal Operation Context of Kaohsiung Port. *the asian journal of shipping and logistics*, 373-392.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: Editoriales McGraw Hill.
- Contreras Ibacache, V., Reynaldos Grandon, K., & Cardona Alzate, L. (2015). Clima, Ambiente y Satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana De Enfermería*, 31(1). Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (2004). *Comportamiento Humano en el trabajo, 5ª edición*. México : Editorial McGraw-Hill.
- Diaz Muñoz, N. (2020). *La influencia del liderazgo en el empoderamiento de los empleados y su mejora del trabajo en equipo en la UMNG*. Bogotá. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/36896>
- El Molla, M., Ahmed, A., & Abed, F. (Junio de 2014). *Effect of Organizational Climate on Job Satisfaction of Clinical Instructors at the Faculty of Nursing*. Obtenido de Medical Journal of Cairo University: <http://medicaljournalofcairouniversity.net/home2/index.php/2014-10-22-23-17-22/vol-82-june-2014/1319-effect-of-organizational-climate-on-job-satisfaction-of-clinical-instructors-at-the-faculty-of-nursing-cairo-univeristy>
- García, M. D., Hernández, T. J., Gonzáles, E., & Polo, S. D. (2017). ASOCIACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS DE SERVICIOS. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 37-48.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS para Windows paso a paso: una guía simple y una actualización de referencia 11.0 (4ª ed.)*. Boston: Allyn & Bacon.
- Hashemi, J., & Delkash, S. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational climate: a case study of government departments in Divandarreh. *World Scientific News*, 373-383.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). *Elementos de administración: Un enfoque internacinal y de innovación*. Mexico: Mc Graw Hill education.
- Lapo Maza, M. (2018). *Influencia del Clima Organizacional en las Actitudes Laborales y en el Comportamiento Pro-social de los Profesionales de la Salud*. CENTRUM GBS – Pontificia Universidad Católica del Perú , Lima.
- Meliá, J. L., & Pieró, J. M. (1998). La medida de la satisfacción en contextos organizacionales. El cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74.
- Mendez Alvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención* . Colombia.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia y trabajo*,

- 19(58), 7-13. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n
- Palma Carrillo, S. (2004). *ACADEMIA*. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1_o_Edici%C3%B3n
- Polo, W. G. (2016). *El Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores obreros de la empresa especializada contratistas mineros y civiles del Perú, Retamas - Parcoy. 2015*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8406>
- Ramírez Gañan, A. E., Orozco Quintero, A., & Garzón Castrillón, M. A. (2020). *Dimensión empresarial*, 18(2). doi:10.15665/dem.v18i2.2057
- Schneider, B. (1985). Organizational Behavior. *Annual Review of Psychology*, 573-611.
- Terán Ruelas, J. L. (2017). *Trabajo de investigación: salario emocional y su relación con el rendimiento laboral*. Universidad Católica San Pablo, Arequipa.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.

VIII. Anexos

Tabla 15

Cuestionarios de clima organizacional CL-SPC (2004)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración de Empresas

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario servirá para determinar el clima organizacional de los colaboradores de Real Plaza Chiclayo, con la finalidad de contribuir a la empresa. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos, y de contribución con el proyecto. Agradecemos su amable colaboración.

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo de que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Dónde:

Total Acuerdo (TA/5) Acuerdo (A/4) Indiferente (I/3) Desacuerdo (D/2) Total Desacuerdo (TD/1)

		TA	A	I	D	TD
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					

8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi oficina, la mayor información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización 22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En el trabajo se hacen las cosas mejor cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con la persona de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permite el desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento de control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación					

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización					
43	el trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Tabla 16

Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 (1998)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Administración de Empresas

INTRODUCCIÓN: El presente cuestionario sirve para determinar la satisfacción laboral los colaboradores de Real Plaza Chiclayo, con la finalidad de contribuir a la empresa. La información que se obtenga es confidencial y los resultados serán con fines estrictamente académicos, y de contribución con el proyecto. Agradecemos su amable colaboración. A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Dónde:

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

		1	2	3	4	5	6	7
1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.							
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.							
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.							
4	El sueldo que usted recibe.							
5	Los objetivos, metas y/o tasas de producción que debe alcanzar.							

Tabla 17

Pruebas paramétricas para clima organizacional y satisfacción laboral

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		ClimOrg	SatLab
N		16	16
Parámetros normales ^{a,b}	Media	210.7500	134.8125
	Desviación típica	16.83845	11.26185
Diferencias más extremas	Absoluta	.118	.257
	Positiva	.111	.120
	Negativa	-.118	-.257
Z de Kolmogorov-Smirnov		.471	1.027
Sig. asintót. (bilateral)		.980	.243

Tabla 18

Nivel total de clima organizacional en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo

ClimOrgz

N	Válidos	16
	Perdidos	6
Media		210.7500
Desv. típ.		16.83845
Percentiles	33,3333333	204.0000
	66,6666666	217.6667

Tabla 19

Nivel total de satisfacción laboral en los colaboradores de Real Plaza Chiclayo.

SatLab

N	Válidos	16
	Perdidos	6
Media		122.4375
Desv. típ.		10.45606
Percentiles	33,3333333	122.6667
	66,6666667	127.6667

Tabla 20

Resultado completo de correlación entre las dimensiones de clima organizacional y satisfacción laboral

			Correlaciones							
			ReaPers	InvoLab	Superv	Comu	CondLab	SatIntTrab	SatAmbfTrab	SatRelJerar
Rho de Spearman	ReaPers	Coeficiente de correlación	1.000	.382	.062	.179	.438	.058	.409	.051
		Sig. (bilateral)		.144	.818	.507	.090	.830	.115	.852
		N	16	16	16	16	16	16	16	16
	InvoLab	Coeficiente de correlación		1.000	.807**	.777**	.806**	.491	.363	.285
		Sig. (bilateral)			.000	.000	.000	.053	.167	.284
		N		16	16	16	16	16	16	16
	Superv	Coeficiente de correlación			1.000	.672**	.607*	.544*	.202	.333
		Sig. (bilateral)				.004	.013	.029	.453	.207
		N			16	16	16	16	16	16
	Comu	Coeficiente de correlación				1.000	.791**	.432	.363	-.133
		Sig. (bilateral)					.000	.095	.167	.625
		N				16	16	16	16	16
	CondLab	Coeficiente de correlación					1.000	.402	.644**	.211
		Sig. (bilateral)						.122	.007	.432
		N					16	16	16	16
SatIntTrab	SatIntTrab	Coeficiente de correlación						1.000	.366	.303
		Sig. (bilateral)							.164	.254
		N						16	16	16
	SatAmbfTrab	Coeficiente de correlación							1.000	.380
		Sig. (bilateral)								.146
		N							16	16
	SatRelJerar	Coeficiente de correlación								1.000
		Sig. (bilateral)								
		N								

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

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



Figura 2. Oficinas administrativas Real Plaza Chiclayo.

Fuente: fotografía tomada desde los exteriores de la empresa Real Plaza SRL Chiclayo

Nota: Información aclaratoria.



Figura 3. Agente de atención al cliente realizando los cuestionarios de clima y satisfacción laboral.

Fuente: fotografía tomada desde el módulo de atención al cliente de la empresa Real Plaza SRL Chiclayo

Nota: Información aclaratoria.

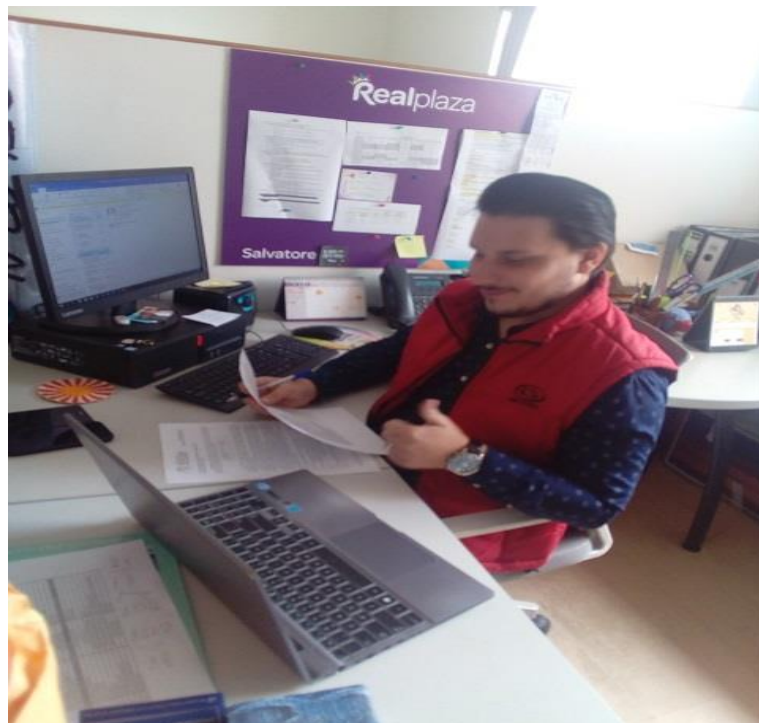


Figura 4. Coordinador de comercial y Marketing realizando los cuestionarios de clima y satisfacción laboral.

Fuente: fotografía tomada desde la oficina del área de marketing y comercial de la empresa Real Plaza SRL Chiclayo

Nota: Información aclaratoria.