

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE PSICOLOGÍA



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADOS EN
PSICOLOGÍA**

“Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo,
2020”

Área de Investigación:

Ciencias Médicas – Psicología de las organizaciones y el trabajo

Autores:

Br. Castañeda Muñoz, Mariana
Br. Gonzales Vera, Alexander Junior

Jurado Evaluador:

Presidente: Sotelo Sánchez, Martha Linda

Secretario: Sánchez Álvarez, Edwar Isidro

Vocal: Honores Morales, Renato

Asesor:

Borrego Rosas Carlos Esteban

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6168-300X>

Trujillo – Perú

2022

Fecha de sustentación: 2022/10/06

PRESENTACIÓN

Respetables miembros del jurado, tenemos el agrado de presentar nuestra tesis, la cual titulamos “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN HOMECENTER DE TRUJILLO, 2020”, la cual tiene como propósito determinar la relación entre ambas variables que inciden en la presente investigación sustentada, utilizándola así como guía en cambios futuros dentro de la empresa en donde se desarrolla, y por último, se realiza este estudio como principal requisito del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Psicología.

Confiando en cumplir con los criterios de aprobación.

Los Autores

DEDICATORIA

A mis padres **CAROLINA MUÑOZ** y **JOSÉ CASTAÑEDA** por creer cada día en mí y alentarme a seguir adelante, porque sin su ayuda no hubiera sido posible culminar este arduo proceso de aprendizaje.

A mis hermanos **JOSE MARIA** y **CARLA** por sus consejos y apoyo ante las dificultades que se me presentan y siempre caminar a mi lado en los momentos más adversos.

A mis abuelitos, **ROSILDA** y **OSWALDO** por todo el amor que me dan día a día y porque son mi motivo principal para seguir adelante.

Por último, a mis mascotas **PRETO** y **MUSOLLINI** por darme paz y tranquilidad ante situaciones difíciles.

DEDICATORIA

A mis padres: **ALEXANDER GONZALES** y **VERONICA VERA**, por su apoyo, comprensión y amor incondicional, gracias por guiarme siempre, es por ustedes que hoy veo alcanzada una de mis principales metas.

A mis hermanas, **FAVIANA Y LUANA**; las cuales son mi motor y motivo para superarme cada día más, y ser el ejemplo el cual ellas quieran seguir.

A mi tío; **JHON GONZALES**; por todo el apoyo durante toda mi carrera universitaria y ser mi ejemplo a seguir.

A cada persona que estuvo en mi vida para sumar momentos gratos y llenos de enseñanza.

Gracias por el apoyo incondicional, los amo.

AGRADECIMIENTOS

Al Doctor Carlos Esteban Borrego Rosas, por su constante orientación y determinación para ayudarnos a salir adelante y enseñarnos a ser perseverantes.

A nuestros maestros, por su ardua enseñanza a lo largo de nuestra carrera universitaria.

A la Universidad Privada Antenor Orrego, por ser nuestro segundo hogar, lleno de experiencias y nuevos aprendizajes, así como también brindarnos los conocimientos necesarios para ser excelentes profesionales y sobre todo como personas.

INDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTOS	v
RESUMEN.....	9
ABSTRACT	10
CAPÍTULO I.....	11
MARCO METODOLÓGICO	11
1.1. EL PROBLEMA	12
1.1.1. Delimitación del problema:	12
1.1.2. Formulación del problema:	14
1.1.3. Justificación del estudio:	14
1.1.4. Limitaciones:	15
1.2. OBJETIVOS	15
1.2.1. Objetivo general:	15
1.2.2. Objetivos específicos:	15
1.3. HIPÓTESIS	15
1.3.1. Hipótesis general:	15
1.3.2. Hipótesis específica:	15
1.4. VARIABLES E INDICADORES	16
1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN.....	16
1.5.1. Tipo de investigación.....	16
1.5.2. Diseño de investigación	17
1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
1.6.1. Población:	17
1.6.2. Muestra:	18
1.6.3. Muestreo:	18
1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	18
1.7.1. Técnicas:	18
1.7.2. Instrumentos:	19
1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	22
CAPÍTULO II.....	24

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO.....	24
2.1. Antecedentes	25
A nivel Internacional.....	25
A Nivel Nacional	26
A nivel Regional y local.....	28
2.2. Marco teórico	29
2.2.1. Clima organizacional	29
2.2.2. Satisfacción laboral.....	36
2.3. Marco conceptual	43
2.3.1. Clima Organizacional:	43
CAPÍTULO III	44
RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV	58
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	58
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. CONCLUSIONES	64
5.2. RECOMENDACIONES.....	65
CAPÍTULO VI	66
REFERENCIAS Y ANEXOS	66
6.2. ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Escala de clima organizacional en colaboradores de un Homecenter de Trujillo según dimensiones y escala general.</i>	46
Tabla 2 <i>Escala de satisfacción laboral en colaboradores de un Homecenter de Trujillo según dimensiones y escala general.</i>	48
Tabla 3 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la escala de clima organizacional y la escala de satisfacción laboral</i>	49
Tabla 4 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 1, relaciones interpersonales y la escala de satisfacción laboral.</i>	50
Tabla 5 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 2, estilos de dirección y satisfacción laboral</i>	51
Tabla 6 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 3, retribución y satisfacción laboral</i>	52
Tabla 7 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 4, sentido de pertenencia y satisfacción laboral.</i>	53
Tabla 8 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 5, disponibilidad de recursos y satisfacción laboral</i>	54
Tabla 9 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 6, estabilidad y satisfacción laboral</i>	55
Tabla 10 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 7, claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral</i>	56
Tabla 11 <i>Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 8, valores colectivos y satisfacción laboral.</i>	57
Tabla 12 <i>Análisis de la distribución de la muestra mediante las escalas de Clima Organizacional EDCO y Satisfacción Laboral en consultores de un Homecenter de Trujillo.</i>	78

RESUMEN

El siguiente estudio es un diseño sustantivo y correlacional, el propósito principal de dicho estudio fue identificar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020. Se les aplicó los cuestionarios Escala de Clima Organizacional - EDCO (Suarez y Padilla) y la Escala de Satisfacción Laboral (Barbara Alarco) a una población compuesta por 173 colaboradores. La siguiente investigación ha revelado que no existe una relación significativa entre ambas variables (clima organizacional y satisfacción laboral) y sus dimensiones, es así que, se rechaza la hipótesis general.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, clima organizacional, colaboradores de un Homecenter.

ABSTRACT

The following study is a substantive and correlational design, the main purpose of this study was to identify the relationship between organizational climate and job satisfaction in the collaborators of a Homecenter in Trujillo, 2020. The Organizational Climate Scale - EDCO (Suarez and Padilla) and the Job Satisfaction Scale (Barbara Alarco) were applied to a population of 173 employees. The following research has revealed that there is no significant relationship between both variables (organizational climate and job satisfaction) and their dimensions, thus, the general hypothesis is rejected.

KEY WORDS: Job satisfaction, organizational climate, Homecenter collaborators.

CAPÍTULO I
MARCO METODOLÓGICO

1.1. EL PROBLEMA

1.1.1. Delimitación del problema:

Mediante la siguiente investigación, se determinó la importancia, de dichas variables estudiadas, debido a que, hoy en día, las grandes organizaciones apuestan por el talento humano, es así que, el clima organizacional y satisfacción laboral son primordiales para el desarrollo de la empresa, esto se ve reflejado en el estudio de Hogdetts y Altman (1985), quienes manifiestan que los individuos ejecutan un papel primordial dentro de la empresa. Es por ello que, las empresas, ya sean públicas o privadas, deben tener la atención puesta sobre los colaboradores, quienes son el talento humano dentro de esta. Un homecenter que atrae al público en general necesita personal de alta categoría además de sentirse reconocido por la empresa y así llegar a una meta en conjunto.

El clima organizacional influye sobre las tareas a realizar durante las horas de trabajo en los colaboradores, esto beneficia a la empresa, debido a que, genera un ascenso significativo en lo que concierne a la productividad.

Sin embargo, un mal clima organizacional desembocará en insatisfacción, frustración, ausentismo, desesperación y entre otras más que afectarán tanto en la vida personal como laboral en los colaboradores, debido a una escasa relación adecuada, no cumplirá con su trabajo de manera óptima.

Chiavenato (2004) manifiesta una influencia que pertenece a las organizaciones y estas influyen sobre la conducta de sus colaboradores, es así que los principales mandos de la empresa den lo mejor de sí, para generar un clima adecuado el cual ayude al logro de las metas de las empresas y a su vez la de los colaboradores.

Palma (2004), ha definido al clima organizacional como una sensación por parte del colaborador hacia el ambiente de trabajo y realización personal, Guillen y Guil (2000), manifiestan que los colaboradores son aquellas personas, quienes perciben el clima dentro de una organización, esto es de importancia debido a que son el primer contacto para lograr dicho clima. Es decir, si el colaborador percibe un clima organizacional pésimo, no se sentirá a gusto desenvolviéndose laboralmente, pero si es del sentido contrario donde el clima laboral es excelente, el colaborador se sentirá a gusto con realizar sus tareas laborales.

A su vez, Davis y Newstrom (2003), ambos brindaron una definición sobre la satisfacción laboral, definiéndose como el efecto de agentes intrínsecos y extrínsecos. Es decir que representa a un conjunto de actitudes del colaborador hacia el trabajo, es decir, que el colaborador que mantenga índices altos de satisfacción presentará actitudes positivas, en cambio un colaborador insatisfecho presenta actitudes negativas (Robbins, 1993). Se diría que los colaboradores que presenten satisfacción en su centro de trabajo están mayormente ligados con la organización, realizan de manera sobresaliente su trabajo, demuestran una conducta de gran utilidad y su estadía dentro de la empresa es mayor a discrepancias con los otros colaboradores que no están comprometidos y/o satisfechos con la empresa (Aamodt, 2010).

El rol fundamental de la satisfacción de un colaborador, recae sobre el clima organizacional presente en una organización, asimismo, la satisfacción ha evolucionado a prioridad para la mayoría de las organizaciones debido a que buscan que sus colaboradores se sientan realizados dentro de esta, y así pueden desenvolverse mejor para una mayor productividad hacia sus clientes.

La mayoría de los colaboradores han manifestado deficientes condiciones de trabajo, tales como baja remuneración salarial, la organización no les ofrece beneficios, baja seguridad, frustración e insatisfacción los cuales se manifiestan con un bajo nivel de productividad y desempeño, los cuales obtienen como resultado un nivel de calidad por debajo de lo esperado. Es así que para los colaboradores de una organización es primordial el clima organizacional y la satisfacción laboral, el cual admitirá plantear y ejecutar métodos los cuales ayuden a reestablecer dicha problemática, puesto que, si disminuye estos indicadores ya antes mencionados, también disminuirá la productividad y el desempeño los cuales no permitirán cumplir nuestras metas como organización.

Ante esta situación, se hace necesario realizar la siguiente investigación, debido a que, en la actualidad, una cantidad significativa de organizaciones han manifestado la consideración de poseer un excelente ambiente de trabajo en la organización, además de una reconfortante satisfacción laboral, la cual se genera por sus colaboradores quienes son pieza fundamental de la empresa, puesto que dichas variables generan un mayor compromiso, motivación, eficiencia y capacidad en cada colaborador, obteniendo como resultado un excelente

desempeño para cumplir con los indicadores (llegar a su meta de venta, ticket por transacción, venta con izipay).

1.1.2. Formulación del problema:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020?

1.1.3. Justificación del estudio:

- Como investigadores, optamos por realizar el siguiente estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Homecenter en la ciudad de Trujillo debido a que ambas variables benefician tanto al colaborador como a toda la organización en conjunto.
- Dichas variables plantean una relación estable entre la empresa y el talento humano, los cuales se sentirán más involucrados e identificados con los propósitos organizacionales, desarrollando así una mayor satisfacción en ellos.
- Además, con la investigación se ampliaron los conocimientos acerca del comportamiento humano dentro del ambiente laboral, lo que permitió establecer estrategias laborales para el adecuado desarrollo de tareas que agilicen el clima y cultura de la organización (celebraciones de logros, cumpleaños, fechas importantes, pausas activas, entre otros), mantener capacitaciones constantes con los colaboradores, compensaciones (incentivos económicos, emocionales y/o materiales), cuyo objetivo es el de generar cambios favorables que fomenten una actitud positiva en los colaboradores y mejorar el impacto social.
- Se debe reconocer la situación actual tanto del clima organizacional como de la satisfacción laboral, logrando una integración emocional del colaborador hacia su trabajo, logrando así la fidelización del colaborador para fortalecer la satisfacción laboral favoreciendo su crecimiento personal.

1.1.4. Limitaciones:

- La variable clima organizacional se rigió bajo la teoría de las variables de Rensis Likert, a su vez la variable de satisfacción laboral se rigió bajo la teoría de la pirámide de necesidades de Abraham Maslow.
- Por ello, los resultados obtenidos por medio del siguiente estudio, se pueden generalizar sólo a colaboradores de un Homecenter de Trujillo, así mismo, sirvió de referencia para poblaciones similares.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020

1.2.2. Objetivos específicos:

- Identificar el nivel de clima organizacional en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020.
- Establecer la relación entre los indicadores de las variables clima organizacional (realización personal, tipos de dirección, sentido de pertenencia, retribuciones, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos) y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020.

1.3. HIPÓTESIS

1.3.1. Hipótesis general:

Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020

1.3.2. Hipótesis específica:

Existe relación entre los indicadores (realización personal, los estilos de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la disponibilidad de recursos,

la estabilidad, los valores colectivos, la claridad y coherencia de dirección) del clima organizacional y la satisfacción laboral, en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

- **Variable de estudio 1: Clima Organizacional**
 - Realización Personal.
 - Valores colectivos.
 - Sentido de pertenencia.
 - Retribución.
 - Disponibilidad de recursos.
 - Estabilidad.
 - Estilo de dirección.
 - Claridad y coherencia en la dirección.

- **Variable de estudio 2: Satisfacción Laboral**
 - Satisfacción laboral en los colaboradores

1.5. DISEÑO DE EJECUCIÓN

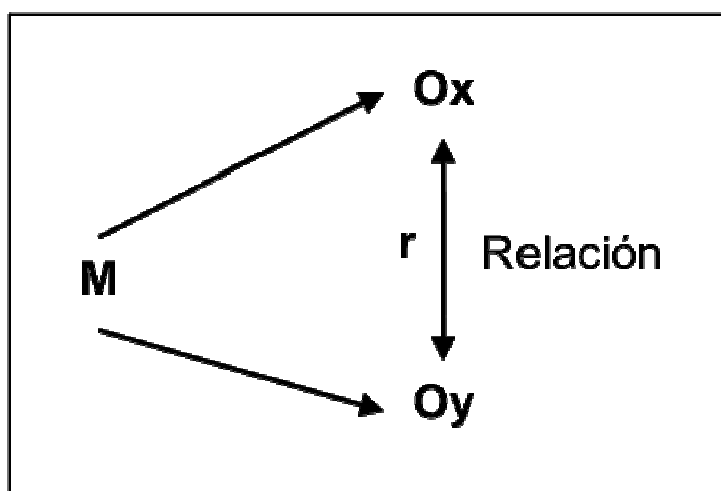
1.5.1. Tipo de investigación

Sustantiva, pues intenta responder un problema teórico de las variaciones de un modelo y se orienta a describir y explicar, lo cual, en cierta forma lo encamina hacia la investigación básica o pura. Según Sánchez y Reyes (2002) manifiestan que, esta investigación intenta dar respuesta a una problemática teórica y está orientada a definir, sustentar o relatar los acontecimientos actuales, indagando las leyes y principios que permiten la creación de una teoría con sustento científico, además la describen como pura y aplicada, puesto que los resultados generados del estudio se utilizarán para la población a la que se dirige esta investigación.

1.5.2. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es correlacional, debido a que, es responsable de definir la relación que existe entre dos o más variables en un momento específico, sin embargo, cuando estas se delimitan a relacionarse entre sí, se explica mediante hipótesis correlacional. (Hernández, Fernández y Baptista 2003).

DÓNDE:



M : Colaboradores de un Homecenter.

Ox : Clima organizacional.

Oy : Satisfacción laboral.

r : Relación

1.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

1.6.1. Población:

La población de dicha investigación está conformada por 210 colaboradores varones y mujeres de los primeros cuatro ciclos de estudios superiores que responde al perfil del puesto en un Homecenter de Trujillo.

1.6.2. Muestra:

La muestra consta de 137 colaboradores varones y mujeres de un mismo rango y de los primeros cuatro ciclos de estudios superiores que responde al perfil del puesto de un Homecenter de la ciudad de Trujillo.

1.6.2.1. Criterios de inclusión:

- Tiempo de permanencia mayor a tres meses.
- Aquellas personas que aceptaron el consentimiento informado para el desarrollo de la investigación.
- Colaboradores que se encuentren dentro de la planilla de la empresa.

1.6.2.2. Criterios de exclusión:

- Personal pertenecientes a otras empresas (promotores).
- Aquellas personas que negaron su participación mediante el consentimiento informado.

1.6.3. Muestreo:

Cuesta, 2009 menciona que el método de muestreo probabilístico, es aquel que hace referencia al principio de equiprobabilidad, refiriéndose a que, las personas tienen la misma probabilidad de ser escogidas como parte de una muestra, por consiguiente, todas las posibles muestras de tamaño “n” tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas, así mismo, se incluye la técnica aleatoria simple, el cual es un método de selección de “n” unidades sacadas de “N” de tal manera, que cada una de las muestras tiene la misma probabilidad de ser elegidas.

1.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

1.7.1. Técnicas:

En el siguiente estudio se aplicaron técnicas psicométricas.

Según Livia y Ortiz (2014), la evaluación psicométrica es aquel instrumento que es utilizada por los psicólogos como labor profesional en distintos aspectos de la investigación que se encuentre desarrollando, ésta

comprende diferentes ámbitos, los cuales son aplicativos en su mayoría, los principales son, la psicología organizacional, educativa y clínica.

1.7.2. Instrumentos:

Para la siguiente investigación, se aplicaron dos instrumentos, los cuales son:

- **INSTRUMENTO 1:**

Escala de Clima Organizacional EDCO - Acero Yusset, Lizarazo Sandra, Cortes Omar Fernando, Echeverri Lina María, Quevedo Ana Judith, Sanaria Bibiana (2010) de origen colombiana, Suarez y Padilla, fueron los encargados de su adaptación y estandarización en la ciudad de Huánuco, en la casa de estudio Nacional Hermilio Valdizán.

Dicho test identifica un grado global de la percepción del colaborador hacia la organización, elaborada en el sistema Likert constituido por un total de 40 indicadores que investigan la variable Clima Organizacional. Se describe como las opiniones de los colaboradores en referencia a su entorno de trabajo y campos relacionados, tales como:

1. Realización Personal.
2. Los tipos de direcciones.
3. El sentido de pertenencia.
4. Retribuciones.
5. La disponibilidad de los recursos.
6. La estabilidad.
7. La claridad y la coherencia en la dirección.
8. Valores colectivos

Cabe destacar que, en cada área, se aplican 05 ítems como mínimo. La calificación de cada uno de los reactivos va de 1 a 5 puntos respectivamente, haciendo así que el máximo puntaje sea de 200 y mínimo de 40. Se dividen en opciones positivas y negativas, entre las positivas tenemos: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38 y 40. Entre las negativas, tenemos: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35 y 39.

- **Propiedades psicométricas:**

La validez obtenida por esta escala, la cual mide el clima organizacional se obtuvo a través de su aplicación, dirigida a 30 sujetos teniendo como resultado un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.8539, Ubicándolo en un nivel alto de confiabilidad.

● **INSTRUMENTO 1:**

Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Autores: Acero Yusset, Echeverri Lina Maria, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana, Cortes Omar Fernando.

Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. 1999

Propósito: Con el estudio del clima organizacional en una empresa, se pretende identificar un parámetro a nivel general sobre la percepción que los individuos tienen dentro de la organización y la organización sobre ellos. Adicionalmente proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.

Significación: una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones. La puntuación mínima posible es de 40 y la máxima es de 200. Un puntaje alto indica una alta frecuencia, relacionado con un buen clima organizacional y un puntaje bajo indica una baja frecuencia, relacionado a problemas dentro de la organización.

Extensión: La prueba consta de 40 ítems. El tiempo de duración para desarrollar la prueba es de 40 minutos.

- **INSTRUMENTO 2:**

Se utilizó la escala de Satisfacción Laboral de Price en Bárbara Alarco (2010).

Dicha escala contiene 4 indicadores, los cuales están relacionados con la satisfacción del colaborador. El instrumento consta de una escala con respuesta en formato Likert, constituida de la siguiente manera:

1. totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. En parte de acuerdo y en parte en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo.

- **Propiedades Psicométricas:**

Así mismo, mediante diversos estudios, donde se utilizó dicho instrumento, se observó un resultado de confiabilidad mayor a .70. (De Cuyper, Isaksson & De Witte, 2005; Claes & Van de Ven, 2008). Es así que en una reciente investigación dirigida por Alarco (2010) acerca de la inseguridad laboral y empleabilidad de los colaboradores de organizaciones en el rubro privado y público en cuanto al entorno laboral peruano, la escala obtuvo como resultado una confiabilidad de 75. Por otro lado, este cuestionario se considera apto para determinar la satisfacción laboral en el Perú. Para la siguiente investigación, se arrojó un Alfa de Cronbach de 60, donde se ubica dentro de una condición aceptable (Nunnally, 1975, en Carver, 1978) Por ende, la correlación entre los ítems y el test de todos los enunciados, fue mayor a 30, por lo cual se consideró adecuada.

1.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Mediante una solicitud, la cual se envió a la oficina de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) de un Homecenter de la ciudad de Trujillo, se hizo la presentación por parte de la escuela profesional de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego (UPAO). Al obtener la autorización, se procedió a coordinar los horarios correspondientes para aplicar los cuestionarios que se utilizaron, como son la Escala de Clima Organizacional EDCO - Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanaria Bibiana, Cortes Omar Fernando (2010) y la Escala de Satisfacción Laboral - Barbara Alarco (2010). Se procedió a la tipificación del instrumento por medio de Google forms, y se les envió a los colaboradores para su respectiva solución, previo a este proceso, se les presentó un formato de consentimiento, explicando el objetivo de la investigación ejecutada, quienes tuvieron la decisión de aceptar o rechazar dicha participación.

1.9. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los resultados fueron recepcionados tras la administración de ambos instrumentos, se realizó la corrección y puntuación de los datos en el programa Microsoft office Excel 2019, transformando los contenidos de cada celda a valores a números que serían analizados e interpretados en el software estadístico IBM SPSS Vs 25.

En Excel, se hizo la transformación de los datos mediante fórmulas como previo trabajo a la estadística descriptiva, por columnas. Se tomó en cuenta los criterios de corrección establecidos en la documentación de cada instrumento. A nivel global y dimensiones, se obtuvieron los niveles de ambos instrumentos, que serán ingresados al programa SPSS.

En el programa SPSS Vs 25, para la estadística inferencial, al aplicar el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con la corrección Lilliefors) se obtuvo claras diferencias en las respuestas de ambos instrumentos. Optando de esta manera por el uso de un estadístico no paramétrico para cubrir el objetivo de estudio: El coeficiente de correlación Rho de Spearman, con una confiabilidad al 95% ($P < 0.05$), para realizar la prueba de hipótesis.

Se mostraron los resultados mediante tablas acorde a las normas APA, para luego continuar con la elaboración del análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel Internacional

Cejudo (2016) En su indagación de la Satisfacción laboral y su relación con la motivación laboral, en España. Como objetivo general se tuvo que se debe comprender la coherencia que existe en el vínculo de ambas variables con jefes inmediatos de cada área. Es así que los instrumentos que se usaron fueron los siguientes: Cuestionario de Satisfacción Global en Organizaciones Laborales de Meliá y Peiró (1989) y Cuestionario de Motivación (CPRD) denominado "Características psicológicas relacionadas con el rendimiento deportivo". Se le aplicó a una población de 50 personas, las cuales fueron separadas mediante la siguiente manera: varones 30 participantes y mujeres 20 participantes. Como resultado, se encontró que ambas variables son altamente significativas, determinando que, mientras mayor sea la motivación y satisfacción del colaborador, mayor es su rendimiento laboral, debido a que, están directamente conectados.

Para Peña, Díaz y Carrillo (2015), Mediante un análisis sobre la semejanza del clima y satisfacción laboral en una empresa perteneciente a un núcleo familiar, los resultados obtenidos, manifiestan que los colaboradores pertenecientes a la organización de dicha investigación, presentaron el clima organizacional en la cual cuentan con los recursos y equipos adecuados para realizar las actividades que les comprenden y además corresponden con la organización y las funciones correspondientes en todos los niveles del personal, ejerciendo así su autoridad. En la variable satisfacción laboral, se determina que, los colaboradores están complacidos con el trabajo elaborado y que sientan que los sueldos que reciben son justos, junto con el reconocimiento que se les da por un buen desempeño tanto de los subordinados como de los jefes. obtienen un mayor nivel de oportunidades como por ejemplo un incremento de sueldo o un ascenso.

De la misma manera Lilian Fanny Melisa López (2012), en su estudio del ambiente organizacional y su dominio en el desempeño laboral del centro de salud ubicado en Ecuador, más específico en la ciudad de Latacunga, cuyo objetivo es identificar el efecto que se crea mediante el desenvolvimiento de los

colaboradores en dicha empresa. Su población muestral fue de 104 colaboradores pertenecientes al centro de trabajo, en el cual desarrollaron el cuestionario. Como conclusión, se demostró que, el clima organizacional actual es inadecuado y, por ende, la productividad no es óptima.

Para Rodríguez, Retamal, Lizana y Cornejo (2008) En su investigación nombrada “La relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño organizacional en los trabajadores del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) de la Región del Maule en Chile”. El análisis obtenido de esta investigación evidenció una conexión positivamente significativa entre las variables mencionadas. Asimismo, se estudió la satisfacción y clima organizacional como pronóstico del desenvolvimiento. Ambas variables mostraron resultados significativos de manera independiente.

A Nivel Nacional

Cainicela y Pazos (2016) En su averiguación, formularon recomendaciones sobre la semejanza del compromiso laboral, la satisfacción y la voluntad al cambio en los colaboradores de una organización minera en Lima, Perú. Su objetivo primordial de esta investigación es saber la existencia de los vínculos de la satisfacción laboral, la intención de rotación, el compromiso organizacional, y de manera similar, además de identificar las variables que evidencian la intención de rotación. Las herramientas que se utilizaron fueron, encuestas y un formulario de la escala de Likert, adecuado para la muestra que constaba de 15 participantes. Obteniendo como resultado que muestran un compromiso organizacional que no tiene conexión relevante con las 3 dimensiones las cuales son: emoción, norma y continuidad y las intenciones de rotación. A su vez se encontró relación con gran significancia entre la intención de rotación laboral y la satisfacción, pero en sus factores, tales como internos y externos, que pueden predecir la intención de rotación laboral. La conclusión es que cubrir estos factores puede optimizar la satisfacción laboral y así minimizar el propósito de los colaboradores además de la escasez de talento humano que lleva a la organización a costos elevados.

Moreno (2016) a través de su investigación llamada “clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la escuela académico profesional de

enfermería de la Universidad Nacional Santa” en Chimbote, esta investigación tuvo como finalidad, conocer la conexión que existe en dichas variables de estudio. Dicho estudio tuvo como resultado que no es existente la conexión entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Picoy (2016), En su análisis del clima organizacional dentro de establecimientos de salud en Chorrillos, 2014, su propósito general fue decretar el clima organizacional en dicho centro de salud. Como resultado se obtuvo que el clima organizacional se ubica en un nivel medio, esto hace referencia que hay factores por mejorar.

Panta (2015); En su labor investigadora, estudió la influencia del clima dentro de una organización en la satisfacción laboral en Marcavelica, 2015; el cual logró identificar la conexión y autoridad entre el clima y satisfacción, llegando a concluir que el ambiente dentro de la organización está creado entre los diferentes sentimientos o emociones de los colaboradores en la organización, dichas emociones o sentimientos están relacionados con las emociones, deseos o motivaciones que puedan tener los empleados, esto no solo es físico, sino emocional. La satisfacción laboral se refiere al sentido de integración entre los empleados y el entorno laboral, que se puede lograr dando a los colaboradores una remuneración adecuada y razonable y con excelentes relaciones interpersonales. El 92,5% de los entrevistados manifestaron que el nivel de clima en Marcavelica es aceptable porque pueden trabajar con facilidad y seguridad, y están deseosos de trabajar y hacer lo mejor; sin embargo, cabe señalar que al menos el 7,5% de las personas Piensan que es fundamental porque no están satisfechos con el entorno organizacional por falta de espacio de trabajo.

Vargas (2015), en su investigación “Influencia de la Satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón - Lambayeque, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo”. Se concluyó que la satisfacción laboral influye en el Clima Organizacional de una forma positiva muy baja se produce de forma positiva muy baja, por lo cual se tendrá que tener en cuenta diferentes aspectos que afectarán el adecuado procedimiento del clima organizacional de la entidad ya nombrada.

Gómez, Incio, y O'Donell (2011) manifestaron en su indagación, el cual tuvo como objetivo identificar los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del área comercial en el banco líder - Lima. Teniendo como resultado que el puesto de trabajo y edad, se ve influenciada en la satisfacción de los colaboradores.

Córdova, J. y Soto, J. (2018). En su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de la Red de salud Tayacaja Región Huancavelica”, llegó a la conclusión que dichas variables no tienen una semejanza significativa, sin embargo, presenta una correlación muy baja entre estas variables.

Girón, M. (2020). En su investigación llamada “Clima organizacional que y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017”, el cual finalizó con un resultado de nivel positivo alto entre dichas variables además de la relación con las 8 dimensiones de satisfacción con el clima organizacional.

A nivel Regional y local

Morales (2016); Mediante su averiguación, trató de instaurar la semejanza entre el clima y la satisfacción laboral de los socios del gobierno de Trujillo, 2016, este estudio alcanzó decretar la relación entre ambas variables ya mencionadas. Al mismo tiempo, considerando métodos descriptivos relevantes, se realizó una encuesta a 276 funcionarios que integran el muestreo, tuvo como conclusión que hay una conexión con las variables. Para la satisfacción laboral de los socios en Trujillo. Por tanto, si los jefes de la organización se centran con mayor demanda en perfeccionar los distintos factores que son variables del clima organizacional, tendrá un divisor positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores.

Martínez (2014) en su investigación sobre la influencia del desempeño laboral en los colaboradores operativos en el área de administración tributaria Trujillo SATT, 2013. Las técnicas y métodos utilizados son la observación y un cuestionario, aplicadas a un muestreo de 42 colaboradores, obteniendo como resultado que muestran que en la mayoría de los aspectos visibles la satisfacción

del personal es insuficiente, estas desventajas son salario, organización en el trabajo, escasez de información sobre su avance laboral, sistema de control y desconocimiento por el trabajo realizado, salvo los incidentes positivos. Además de los factores patógenos, pueden reconocer bien las posibilidades de su trabajo y desarrollo profesional.

Alva, J. y Juárez, J. (2014), Investigaron sobre la existencia de semejanza en relación a la satisfacción laboral y la productividad de los empleados de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. Su propósito es la determinación de la relación entre dichas variables. En la región de Trujillo, se realizó una lista de cotejo sobre la satisfacción laboral a 80 empleados de la organización, los resultados fueron: satisfacción promedio de los empleados y conversión de los niveles de productividad en desempeño laboral normal.

Vargas, D. Navarro, D. y Serrano, C. (2012) en su investigación titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en el departamento académico de enfermería de la universidad nacional del santa, 2012”. Obtuvieron como resultados que la satisfacción laboral se está ubicado en un nivel medio, en lo que concierne al clima organizacional está ubicado en un nivel alto, se determinó que no existe correlación significativa entre ambas variables.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Clima organizacional

En las empresas, el clima organizacional es crucial debido a que se ha transformado en la herramienta primordial dentro de estas, a su vez, ha sido de mucha significancia para su evolución debido a que se incrementa la productividad de los colaboradores. Al estudiar la variable de clima organizacional, se presentan múltiples investigaciones que nos permite una gran variedad de definiciones:

DEFINICIONES

Autores tales como Robins (1999) y Gibson, Ivancevich & Donnelly (1996) definen al clima organizacional como el temple y genio en las organizaciones.

Zapata (2000) Manifiesta que aporta al desarrollo y al cambio de la organización.

Sonia Palma (2004) ha señalado que el clima organizacional depende según la impresión que tenga el empleado sobre el entorno laboral y la conexión con las tareas a realizar.

Chiavennato (2004) Describe que la particularidad del clima organizacional puede ser captadas directa o indirectamente por parte de los colaboradores lo que puede ocasionar el desenvolvimiento en la organización.

Además, Mendez (2006) manifestó que el clima organizacional se originó en las interacciones humanas donde sobresale el valor del ser humano en cuanto al desarrollo de su trabajo además de la participación dentro del sistema social. Es decir, que delimita al clima organizacional como consecuencia de cómo los individuos interaccionan y dicha interacción está bajo dominio de un sistema de creencias, valores, actitudes y el ambiente.

García y Zapata (2008) El clima organizacional es definido como peculiaridades en conjunto que presentan un ciclo de vida relativamente permanente en un ambiente laboral donde los empleados pueden sentir, experimentar e influir en su comportamiento.

Rodríguez (2011) Precisa al clima organizacional como percepción conjunta con los integrantes y/o pertenecientes a las organizaciones que tienen lugar en el ambiente físico y diferentes regulaciones que interfieren en el trabajo.

Uribe, J (2015), Menciona a Forehand y Gilmer (1964), estos autores describen al clima organizacional como las peculiaridades

rescatadas por parte de los colaboradores que repercute sobre la conducta desde adentro de las organizaciones.

Soto (2018) Puso en manifiesto que el clima organizacional comprende de la interacción que se desarrolla con diferentes colaboradores empleando un clima donde desarrollan sus tareas. Es decir, que define al clima organizacional como un nexo tanto positivo como de manera contraria.

En el paper “clima laboral” (gestiopolis, 2018) se percibe como cualidades en conjunto en un ambiente de trabajo que influyen sobre la conducta al ser percibidas por los colaboradores.

Concluimos que, el clima organizacional es el medio donde el personal desarrolla gran parte de su tiempo debido a sus horas laborales, según los estudios plasmados en esta investigación, el tipo de clima organizacional que está presente en el entorno está directamente influenciado sobre la satisfacción laboral de los trabajadores, es decir, entre menor satisfacción tengan, habrá menos productividad en el Homecenter, caso contrario, es decir, entre mayor sea la productividad se generará un aumento en la satisfacción.

2.2.1.1. Teorías del clima organizacional

Con el tiempo, han surgido varias teorías, que incluyen:

A. Teoría de las variables - Rensis Likert (1965)

Gam y Berbel (2007), definieron 4 tipos diferentes de clima organizacional, los cuales están conectados según su dirección, su liderazgo y la forma de trabajo, las cuales son:

- El autoritario paternalista.
- El autoritario explotador.
- El participativo de grupo.
- El participante consultivo.

García (2002) refiere que el clima organizacional de manera positiva, es de importancia puesto que, aumenta la satisfacción de

los colaboradores teniendo como resultado un rendimiento excelente. A continuación, se describirán los 4 sistemas.

❖ **Autoritario explotador:**

Aquí, los grandes mandos no poseen la confianza requerida hacia sus colaboradores, manifestándose mediante temor, amenazas, castigos y en forma escasa las recompensas. La interacción es parcialmente nula, las decisiones solo las toman los superiores. Según Likert, citado por Gan y Berbel (2007), se refiere cuando los jefes no mantienen un lazo de confianza con los colaboradores, el temor es el clima que invade a la organización, además de que la interacción presentada es nula y son los jefes quienes toman las decisiones finales.

Así mismo García (2002), manifiesta que en este ambiente se sostiene en el poder y sobre todo de quien lo controla.

A su vez Fernández y Gutiérrez (2005) señalan que este sistema está ligado con las organizaciones administrativas rígidas, cuyo objetivo es diferente que brinda los jefes, además de poca participación, baja autonomía entre otros.

❖ **Autoritario paternalista:**

Dentro de este clima prevalece la confianza de colaboradores hacia jefes y viceversa, algunas de las resoluciones son tomadas por los colaboradores, además de utilizar como fuente de motivación las recompensas y castigos, a su mismo pueden delegar en niveles medios y por debajo. En este clima, los jefes toman un rol de importancia con las necesidades por parte de los colaboradores. El ambiente es estable y estructurado sin embargo algunos no reaccionan a los fines de la organización.

Así mismo, para Likert, citado por Gan y Barbel (2007), manifiesta que se centra en la cercanía que dan los jefes hacia los colaboradores, aquí los propios trabajadores son parte de las decisiones específicas de la empresa. Aquí intentamos

satisfacer las necesidades de apreciación. Existe un gran vínculo entre jefes y empleados, Garcia (2002), describe que por medio de este clima es que los colaboradores llegan a cumplir los objetivos de acuerdo a los intereses de la organización.

❖ **Participativo consultivo:**

Lo que caracteriza a este clima es la confianza entre los colaboradores y jefes, los cuales son incluidos en la toma de decisiones específicas, las necesidades que se satisfacen son las de prestigio y autoestima, se utilizan las recompensas y castigo de vez en cuando. El clima que más perdura es el de la confianza y los niveles de responsabilidad son elevados. Este clima está representado por el dinamismo y mediante objetivos para lograr.

❖ **Participativo de grupo:**

Se distingue por la existencia de confianza plena en los colaboradores además de una comunicación fluida. Según Garcia (2002), el fundar un clima donde los colaboradores se sientan valiosos y de importancia, sobre todo necesarios es de gran importancia debido a que el colaborador se identificara con la organización y desarrollara de una manera correcta su trabajo.

Mosley, Megginson y Pietri (2005), manifiestan que la ganancia dentro del trabajo se obtiene a partir de los colaboradores comprometidos con su trabajo y sobre todo la interdependencia a través de una participación colectiva. A su vez el compromiso llega a alcanzar una mejor situación laboral que favorece al clima organizacional.

B. Teoría de las dimensiones Pritchard y Karasick (1973)

Describen el clima organizacional como la pertenencia al interior del clima en la organización y es la consecuencia del comportamiento de las políticas de los colaboradores. Se mide el clima laboral a través de 11 dimensiones:

- **Autonomía**

Hace mención al libre albedrío (libertad) durante el momento de decidir en cada colaborador.

- **Conflicto y cooperación**

El nivel de compromiso distinguida sobre cada colaborador, además de la ayuda material y humana que denotan.

- **Relaciones sociales**

Es el clima social perteneciente a la organización.

- **Estructura**

Es el lema político dado por las organizaciones que interfiere con el desarrollo de una actividad.

- **Remuneración**

Beneficios brindados hacia los colaboradores por parte de la organización.

- **Rendimiento**

Es la conexión de la remuneración más el trabajo correctamente desarrollado por parte de los colaboradores.

- **Motivación**

Son las técnicas empleadas por las organizaciones para incentivar a sus colaboradores.

- **Estatus**

Son las diferencias en el organigrama y como la empresa da importancia a las diferencias.

- **Flexibilidad e innovación**

El avance de las organizaciones hacia metas novedosas.

- **Centralización de la toma de decisiones**

El nivel jerárquico que recae en la delegación en la toma de resoluciones.

- **Apoyo**

La ayuda brindada por parte de los jefes hacia los colaboradores frente a problemas laborales.

C. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1978)

Estos autores son denominados como precursores en la representación del clima organizacional en una percepción. Esta teoría explica aspectos fundamentales de la conducta de los colaboradores.

Ambos autores manifiestan nueve dimensiones, a su vez explica que están relacionadas entre sí con propiedades de las organizaciones, y son:

- **Estructura**

Conectado a las reglas formales de las organizaciones tales como: obligaciones, jerarquías, lineamientos y regulaciones.

- **Responsabilidad**

La visión del empleado del jefe, desde que se toma la decisión, debe tener un alto compromiso con el trabajo.

- **Recompensa**

Son los estímulos brindados hacia el colaborador.

- **Riesgo**

Desafíos impuestos por el lugar de trabajo y cómo se promueve para cumplir las metas estipuladas.

- **Calor**

Percepción de los colaboradores sobre el lugar donde se desenvuelven laboralmente.

- **Apoyo**

Sentimiento de ayuda entre todos los participantes en la organización.

- **Estándares de desempeño**

Es la importancia que le brinda a las empresas sobre las reglas de rendimiento, en cada colaborador.

- **Conflicto**

Aceptar las opiniones, discrepancias y no presenta temor al afrontar y buscar soluciones en los problemas surgidos.

- **Identidad**

Es la identidad de los colaboradores dentro de una organización, además es la percepción de llegar a cumplir sus objetivos junto con la organización.

2.2.2. Satisfacción laboral

De acuerdo con los problemas reales con esta variable, la satisfacción laboral es definida como la postura del colaborador ante el puesto y la entidad laboral a la que se dedica, dependiendo del grado de calificación e insatisfacción que sienta. Esto afecta las actividades y la productividad.

DEFINICIONES

Hoppock (1935), este autor es denominado como el primero que estudió a la satisfacción laboral como la manera en la cual un sujeto comprende su rutina de trabajo.

Es por ello que, Blum y Naylor (1988), manifestaron que la satisfacción laboral resulta de distintos desenvolvimientos del colaborador hacia el puesto de trabajo y de distintos aspectos como son la compañía, la supervisión, el ambiente de trabajo, los salarios, ascensos, entre otros). Que determina la conducta del colaborador en referencia a la satisfacción o insatisfacción.

Es así que, Robbins (1993), Señaló que la satisfacción laboral es la postura que presenta un colaborador en su trabajo, esto significa que, si una persona tiene una alta satisfacción laboral en su puesto de trabajo, entonces mostrará una actitud positiva, por lo que las personas que no están satisfechas con el trabajo adoptarán una actitud negativa hacia su puesto.

De la misma manera, Fernández (1999). Precisa que la satisfacción laboral como una postura global del empleo. Considera la visión de los colaboradores sobre sus condiciones laborales e indica siete aspectos que incurren en el trabajo: retribución económica, clima laboral, seguridad y equilibrio requerido por la organización, compañeros Interacciones, apoyo y respeto por los demás empleados, reconocimiento y oportunidades de crecimiento personal y profesional.

A su vez, Davis y Newstrom (2003), ambos autores manifiestan que la satisfacción laboral es un conjunto de emociones y sentimientos que pueden ser buenos o malos, según la percepción que tenga el colaborador de su trabajo.

Por otro lado, Palma, S. (2005), considera que este es el efecto de las actitudes de los colaboradores hacia el trabajo y factores relacionados, como el crecimiento personal y profesional, el empleo, el salario, los beneficios, las políticas administrativas, la relación entre superiores, condiciones del ambiente laboral y realización de las actividades. Un colaborador satisfecho es un colaborador de producción. a su vez un colaborador que esté satisfecho, puede mantener una mayor perseverancia en las actividades, por lo que obtendrá mejores resultados.

Por último, Robbins y Judge (2009), sostuvieron que la satisfacción laboral tiene un resultado favorable, al ser evaluado frente a las diferentes características de las cuales el colaborador se desempeña.

Alarco (2010), Presenta su enfoque donde engloba de manera general a la satisfacción laboral en vez de una perspectiva por etapas del trabajo, el enfoque global se usa con mayor frecuencia en las investigaciones.

Según estos conceptos definidos anteriormente, se decide que la satisfacción laboral son actitudes de agrado que el colaborador vivencia al

sentirse valorado dentro de su trabajo y cumplir con sus expectativas, Por lo que, un trabajo puede tomar mucho tiempo durante el día y precise de mucha responsabilidad, sin embargo, si este es proporcionado con los recursos necesarios para una ejecución eficaz de sus tareas y se le otorga una gratificación justa que todo colaborador merece, entonces este va a mejorar en su grado de satisfacción.

2.2.2.1. Teorías de la Satisfacción Laboral

A. Teoría de las Necesidades de A. Maslow (1954):

Castañeda (2009), Señala que para Maslow las necesidades humanas se dividen en cinco (5) pasos, los cuales son aplicados en sujetos, según su sistema, de la siguiente manera:

- Fisiológicas: Relacionada a la supervivencia de cada ser humano.
- De seguridad: Protección en defensa de las amenazas y buscar un equilibrio entre vida y trabajo.
- Social: Necesidad de afecto, amistades con sus pares.
- De estima: Auto reconocimiento, es decir, logros, competencias desarrolladas en el ámbito laboral, confianza y autonomía, y los externos, haciendo referencia a el prestigio, la reputación y estatus.
- De autorrealización: Es la necesidad del desarrollo de todo el potencial humano.

Estos niveles se han clasificado de acuerdo a su importancia, satisfaciendo así las necesidades de nivel inferior, haciendo referencia a las necesidades fisiológicas y de seguridad, sean indispensables para continuar con la satisfacción de las necesidades superiores, es decir, las sociales, de estima y la autorrealización. El individuo, solo al satisfacer una necesidad de orden inferior motivará a cumplir con las demás necesidades de orden superior hasta llegar a la autorrealización.

B. Teoría de las Necesidades de D. McClelland (1961):

La presente teoría está relacionada a las necesidades aprendidas que impulsan la motivación, consiste en que, cada individuo manifiesta 3 necesidades primordiales, como son, el poder, la afiliación y los logros.

- Necesidad de logro:

Son comportamientos ante la meta propuesta, los seres humanos han experimentado una alta necesidad de logro siempre necesitan realizar su trabajo correctamente y adoptar la eficiencia.

- Necesidad de poder:

Se basa en la autoridad y los acontecimientos que pueden controlar el trabajo personal y el trabajo de otros. El autor cree que el poder se expresa de dos formas: una es el poder institucional dirigido a la organización y la otra es el poder personal dirigido al yo interior.

- Necesidad de afiliación:

Está reflejada en la necesidad de empatizar y estar bien con los demás. Los colaboradores que desarrollan más este tipo de necesidad, tienden a establecer y mantener relaciones cercanas con los demás.

Según los tipos de necesidades, se determina que todos los colaboradores desarrollan una de las tres mencionadas anteriormente, sin embargo, dos o más personas no pueden presentar estas conductas en un mismo grado, debido a que cada individuo tiene establecida su personalidad.

C. Teoría de la fijación de metas de Locke (1969):

Hace referencia a la actividad del desarrollo de las tareas de los colaboradores. Las metas son propósitos y logros del futuro desempeño del colaborador, quienes al participar de esta fijación van a dar como resultado un buen desempeño a cambio de recompensas, logrando así, la satisfacción laboral. Las metas van dirigidas eficazmente a los colaboradores y es ahí donde se satisfacen los menesteres del logro y ayuda con el objetivo de llegar al reconocimiento. Las metas fijas están aplicadas en los gerentes, las diferencias individuales son tomadas en

cuenta para fijar las metas, determinando su especificidad y grado de complejidad. Los colaboradores con alto nivel de motivación de logro, obtendrán un mejor desempeño en sus actividades frente a sus metas determinadas y complejas, por su confianza en sí mismos.

D. Teoría del ajuste en el trabajo de Dawis, England & Lofquist (1984):

Hace referencia a la relación del individuo con el ambiente, esto quiere decir que, las habilidades del colaborador con sus conocimientos previos, experiencias, sus actitudes y sus conductas, con la información requerida de la empresa, es más alto el índice de probabilidad de que vaya a realizar un buen trabajo y por ende, se percibirá de manera provechosa como empleador. Asimismo, cuanto más interactúen los esfuerzos de la empresa con los méritos que los colaboradores satisfacen mediante las actividades que desarrollan en el lugar de trabajo, más probabilidades tienen de considerar satisfactorio el trabajo.

E. Teoría de los dos factores de Herzberg (1987):

La presente teoría manifiesta que, las conductas de los colaboradores en el campo organizacional están determinadas por aspectos de higiene, los cuales, serán denominados extrínsecos y también aspectos motivacionales que se denominan intrínsecos.

A. FACTORES EXTRÍNSECOS:

Hacen referencia a los requerimientos mediante donde los colaboradores desarrollan sus actividades laborales, las cuales tienen una relación directa con el puesto. Los principales aspectos son los salarios, las condiciones laborales, la seguridad laboral, las políticas organizativas y de gestión, así como la forma de supervisión y la relación de los subordinados, compañeros y superiores.

- Salario:

Implica saber cuál es el salario base, incentivos económicos, vacaciones, aunque su principal potencial incentivador está determinado por diferentes aspectos.

- Condiciones laborales:

Implica el horario laboral, es decir, horarios que permitan una estabilidad en lo que respecta a su vida laboral y personal, así mismo, el rechazo a turnos rotatorios, los diferentes aspectos del ambiente laboral y recursos necesarios.
- Seguridad laboral:

Nivel de confiabilidad que tiene un colaborador sobre su seguimiento en la empresa. La estabilidad en el trabajo ha crecido constantemente de la mano con las situaciones del mercado y de las nuevas invenciones tecnológicas.
- Políticas Organizacionales:

Están definidas con el crecimiento institucional con un objetivo hacia adelante de constructivismo, permitiendo la interacción entre colaboradores, este es un aspecto primordial, debido a que, cumple con las necesidades de afiliación y relación.
- Supervisión:

Hace referencia al nivel de control de la empresa sobre el desarrollo de las responsabilidades dadas que realiza el colaborador.
- Relaciones Interpersonales:

Construyen el éxito de las organizaciones. Hace referencia a los lazos de confiabilidad y ayuda mutua, esto influye en que los vínculos entre los colaboradores de la empresa, sea mejor, a su vez, se precisa de habilidades de comunicación asertiva, con el fin de tener la capacidad para solucionar conflictos.

A. FACTORES INTRÍNSECOS:

Dichos factores están directamente relacionados con el tema del puesto y las tareas que la persona desarrolla, incluyendo los aspectos motivacionales, los cuales, incluyen el crecimiento individual, el reconocimiento, logros, crecimientos laborales, responsabilidad y el trabajo mismo.

- Reconocimiento:

Proporciona al colaborador, la información clara y precisa sobre el desarrollo eficaz de sus actividades laborales, haciendo referencia a la información del trabajo.

- Logro:

Hace referencia al grado de satisfacción laboral y personal, al concluir un trabajo, resolución de conflictos y resultados obtenidos.

- Progreso:

Esto permite al ser humano llegar a sus objetivos propuestos y metas, mejorando así su estilo de vida. Cuando se da el crecimiento en los colaboradores, se sienten con mucho más deseo de colaborar y participar proactivamente de las actividades.

- Responsabilidad:

Es aquella habilidad que presenta el colaborador de reunir, admitir de manera colectiva e influenciar de manera individual en cuanto a la toma de decisiones y hechos que se realizan de una manera consciente. Además de ello, se ve involucrado el respeto por sí mismo conforme va logrando la auto superación, cuidando la utilización de bienes y servicios.

- El trabajo mismo:

Los colaboradores tienen como preferencia cargos donde se le otorgue la oportunidad de demostrar sus habilidades y asumir diferentes tareas, así como también, libertad y retroalimentación de su desempeño. Los trabajos muy simples causan aburrimiento, pero a su vez, un trabajo muy complejo, causa frustración y cansancio.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima Organizacional:

Pritchard y Karasick (1973), describen el clima organizacional como la pertenencia al interior del clima en la organización y es la consecuencia del comportamiento de las políticas de los colaboradores. Se mide el clima laboral a través de 11 dimensiones, las cuales son: autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización de la toma de decisiones y apoyo.

2.3.2. Satisfacción Laboral

Locke (1969), hace referencia a la actividad del desarrollo de las tareas de los colaboradores. Las metas son propósitos y logros del futuro desempeño del colaborador, quienes al participar de esta fijación van a dar como resultado un buen desempeño a cambio de recompensas, logrando así, la satisfacción laboral. Las metas van dirigidas eficazmente a los colaboradores y es ahí donde se satisfacen los menesteres del logro y ayuda con el objetivo de llegar al reconocimiento. Las metas fijas están aplicadas en los gerentes, las diferencias individuales son tomadas en cuenta para fijar las metas, determinando su especificidad y grado de complejidad. Los colaboradores con alto nivel de motivación de logro, obtendrán un mejor desempeño en sus actividades frente a sus metas determinadas y complejas, por su confianza en sí mismos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En la siguiente investigación se aplicaron dos instrumentos que sirvieron para identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo. La escala de clima organizacional EDCO (2010), incluye las siguientes dimensiones: Realización personal, tipo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y, por último, valores colectivos. La segunda prueba de Escala de satisfacción laboral (2010), es de dimensión general. Cuyos resultados cuantitativos y cualitativos se analizan e interpretan en el siguiente capítulo, así como la respectiva prueba de hipótesis que permitieron formular las conclusiones y recomendaciones.

3.1. Análisis de resultados de la aplicación de la Escala de clima organizacional EDCO:

Tabla 1

Escala de clima organizacional en colaboradores de un Homecenter de Trujillo según dimensiones y escala general.

PRUEBA CLIMA ORGANIZACIONAL		COLABORADORES	
		f	%
RELACIONES INTERPERSONALES	BAJO	0	0.0%
	MEDIO	14	10.2%
	ALTO	123	89.8%
ESTILOS DE DIRECCIÓN	BAJO	2	1.5%
	MEDIO	30	21.9%
	ALTO	105	76.6%
RETRIBUCIÓN	BAJO	2	1.5%
	MEDIO	46	33.6%
	ALTO	89	65.0%
SENTIDO DE PERTENENCIA	BAJO	0	0.0%
	MEDIO	32	23.4%
	ALTO	105	76.6%
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	BAJO	0	0.0%
	MEDIO	25	18.2%
	ALTO	112	81.8%
ESTABILIDAD	BAJO	0	0.0%
	MEDIO	36	26.3%
	ALTO	101	73.7%
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	BAJO	1	0.7%
	MEDIO	32	23.4%
	ALTO	104	75.9%
VALORES COLECTIVOS	BAJO	3	2.2%
	MEDIO	23	16.8%
	ALTO	111	81.0%
TOTAL, CLIMA ORGANIZACIONAL	BAJO	0	0.0%
	MEDIO	20	14.6%

	ALTO	117	85.4%
	Total	137	100.0%

En la tabla 1, se observa las siguientes dimensiones de la escala de clima organizacional; donde, se obtuvo puntajes altos en sus dimensiones, siendo estas: Relaciones interpersonales (89.8%), Estilos de dirección (76.6%), Retribución (65.0%), Sentido de pertenencia (76.6%), Disponibilidad de recursos (81.8%), Estabilidad (73.7%), Claridad y coherencia en la dirección (75.9%) y Valores colectivos (81.0%).

Finalmente, al analizar el nivel de clima organizacional en escala general, se evidencia que los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, obtuvieron un nivel alto (85.4%).

Tabla 2

Escala de satisfacción laboral en colaboradores de un Homecenter de Trujillo según dimensiones y escala general.

PRUEBA SATISFACCIÓN LABORAL		COLABORADORES	
		F	%
TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	BAJO	20	14.6%
	MEDIO	108	78.8%
	ALTO	9	6.6%
	Total	137	100%

En la tabla 2, se observa el nivel de satisfacción laboral en escala general, se evidencia que los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, obtuvieron un nivel medio (78.8%).

3.2. Análisis de los resultados para la hipótesis:

3.2.1. Análisis de correlación Rho de Spearman

Análisis de la hipótesis general HI:

Tabla 3

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la escala de clima organizacional y la escala de satisfacción laboral

			TOTAL, CLIMA ORGANIZACIONAL	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	TOTAL, CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	.060
		Sig. (bilateral)	.	.485
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	.060	1.000
		Sig. (bilateral)	.485	.
		N	137	137

En la tabla 3, se muestran los resultados de correlación, donde el valor P o de la significancia es igual a 0,485, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho= 0,060).

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 4

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 1, relaciones interpersonales y la escala de satisfacción laboral.

			RELACIONES INTERPERSONALES	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	RELACIONES INTERPERSONALES	Coefficiente de correlación	1.000	-.006
		Sig. (bilateral)	.	.941
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	-.006	1.000
		Sig. (bilateral)	.941	.
		N	137	137

En la tabla 4, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,941, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión relaciones interpersonales y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=-0,006)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 5

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 2, estilos de dirección y satisfacción laboral

			ESTILOS DE DIRECCIÓN	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	ESTILOS DE DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	.050
		Sig. (bilateral)	.	.562
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	.050	1.000
		Sig. (bilateral)	.562	.
		N	137	137

En la tabla 5, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,562, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de estilos de dirección y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,050)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 6

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 3, retribución y satisfacción laboral

			RETRIBUCIÓN	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	RETRIBUCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.120
		Sig. (bilateral)	.	.163
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.120	1.000
		Sig. (bilateral)	.163	.
		N	137	137

En la tabla 6, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,163, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de retribución y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,120)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 7

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 4, sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

			SENTIDO DE PERTENENCIA	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	SENTIDO DE PERTENENCIA	Coeficiente de correlación	1.000	.092
		Sig. (bilateral)	.	.287
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.092	1.000
		Sig. (bilateral)	.287	.
		N	137	137

En la tabla 7, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,287, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de sentido de pertenencia y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,092)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 8

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 5, disponibilidad de recursos y satisfacción laboral

			DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Coeficiente de correlación	1.000	.040
		Sig. (bilateral)	.	.640
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.040	1.000
Sig. (bilateral)		.640	.	
N		137	137	

En la tabla 8, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,640, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de disponibilidad de recursos y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,040)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 9

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 6, estabilidad y satisfacción laboral

			ESTABILIDAD	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	ESTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.151
		Sig. (bilateral)	.	.079
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	.151	1.000
		Sig. (bilateral)	.079	.
		N	137	137

En la tabla 9, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,079, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación negativa muy baja entre la dimensión de estabilidad y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,151)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 10

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 7, claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral

			CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.012
		Sig. (bilateral)	.	.888
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.012	1.000
		Sig. (bilateral)	.888	.
		N	137	137

En la tabla 10, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,888, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de claridad y coherencia en la dirección y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=-0,012)

Análisis de la hipótesis específica H1:

Tabla 11

Análisis correlacional Rho de Spearman entre la dimensión 8, valores colectivos y satisfacción laboral.

			VALORES COLECTIVOS	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	VALORES COLECTIVOS	Coeficiente de correlación	1.000	.030
		Sig. (bilateral)	.	.732
		N	137	137
	TOTAL, SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	.030	1.000
		Sig. (bilateral)	.732	.
		N	137	137

En la tabla 11, se muestran los resultados de correlación, donde, el valor P o de la significancia es igual a 0,732, mayor que el nivel de confianza $p \leq 0,05$, por lo tanto, no se acepta la hipótesis; además, existe una correlación positiva muy baja entre la dimensión de valores colectivos y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, al contar con un coeficiente de (Rho=0,030)

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS DE RESULTADOS

El siguiente estudio titulado **“Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020”** en la cual se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, obtuvo un nivel de significancia igual a 0.485 el cual es mayor al nivel de confianza $P \leq 0.05$, es decir, ambas variables aumentan de una manera mínima sin afectarse una con otra.

Se obtuvo como resultados que las variables trabajan independientemente una de otra, es así la aparición de la paradoja sobre un clima organizacional alto y a su vez una parte de sus colaboradores manifiestan cierto grado de insatisfacción, esto puede ser a causa de que los colaboradores no encuentran el crecimiento laboral dentro de la empresa. Según la teoría de las metas de Locke (1969) que habla sobre la actividad, metas y logros de los colaboradores a futuro, todo esto repercute en el desempeño del colaborador debido a que no se satisfacen sus objetivos de llegar al reconocimiento. A su vez teniendo en cuenta la edad del colaborador y su puesto de trabajo, esto influye en la satisfacción laboral, según la investigación de Gómez, Incio, y O'Donnell (2011).

Se rechaza la hipótesis general, es decir, no existe una correlación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo; es así que el clima organizacional trabaja independientemente a la satisfacción laboral. Es por ello que los resultados encontrados, concuerdan con el estudio realizado por Moreno, M. (2016), en la cual, no se encontró la existencia de relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Sin embargo, los resultados difieren con Panta (2015), quien logró identificar la conexión entre el clima y satisfacción, concluyendo que, el ambiente dentro de la organización fue creado mediante sentimientos o emociones que poseen los colaboradores además del entorno laboral al cual pertenecen.

Con respecto a la primera hipótesis específica, el cual se planteó en determinar el nivel de clima organizacional en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, se obtuvo como resultado en la siguiente investigación un nivel de clima organizacional alto. Este resultado es semejante a la investigación de Peña, Díaz y Carrillo (2015), aplicado a colaboradores de una organización, obtuvieron como resultado que el clima organizacional cuenta con los recursos necesarios que permitirá el desenvolvimiento de los colaboradores obteniendo un mayor nivel de oportunidad.

Martínez (2014), señala que gran parte de los colaboradores han manifestado deficientes condiciones de trabajo, tales como, baja remuneración salarial, no cuentan con realización personal, frustración e insatisfacción, las cuales se ven manifestadas con un nivel de productividad y de desempeño menor a lo esperado.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, según el clima organizacional y la satisfacción laboral, los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, se encuentran ubicados en un nivel medio; reflejando así, que los colaboradores de este Homecenter manifiestan una percepción por debajo de lo esperado, debido a que, los indicadores no cumplen con las expectativas de los colaboradores.

Palma (2005), manifiesta que la satisfacción laboral hace referencia al comportamiento de los colaboradores hacia el trabajo, además del crecimiento personal y profesional, tales como: El salario, los beneficios, las políticas administrativas, la relación entre superiores, condiciones del ambiente laboral y realización de las actividades. Un colaborador satisfecho es un colaborador de producción, mientras que, un colaborador insatisfecho es todo lo contrario. A su vez, Alva, J. y Juárez, J. (2014), en su investigación, halló un nivel medio en la variable satisfacción laboral, donde los trabajadores no se sienten acreditados por su desenvolvimiento laboral, así mismo, que no se sienten satisfechos con la remuneración en relación a sus actividades encomendadas; es decir, no se les brinda el valor correspondiente al trabajo otorgado, de la misma forma, no se les ofrece los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de manera satisfactoria.

Según las características del Homecenter, tales como, el trabajo en equipo, desarrollo personal y laboral, la línea de carrera, capacitación, clima y cultura, etc. y según los resultados obtenidos de esta investigación, esta organización promueve un clima organizacional alto, sin embargo, sus colaboradores no se encuentran satisfechos debido a la falta de desarrollo personal y/o profesional dentro de la empresa. Según Fernández (1999), considera la visión de los colaboradores sobre sus condiciones laborales y recalca que las oportunidades de crecimiento personal y profesional son aspectos importantes para definir a la satisfacción laboral, por otro lado, Palma, S. (2005), refiere que las actitudes del colaborador hacia el trabajo están relacionadas con el crecimiento personal y profesional para una mayor perseverancia a la realización de sus tareas laborales.

En relación a la segunda dimensión, de estilos de dirección, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y la satisfacción laboral. García (2002), manifestó que el clima organizacional aumenta la satisfacción laboral siempre y cuando el personal se sienta guiado de manera óptima, esto quiere decir que, si los colaboradores son correctamente direccionados hacia su meta u objetivo dentro de la organización, entonces su satisfacción laboral incrementará.

En cuanto a la tercera dimensión, de retribución, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y la satisfacción laboral. Fernández (1999), considera fundamental la visión del colaborador sobre sus condiciones laborales entre la principal se encuentra la retribución económica, es decir, mientras los colaboradores se sientan justamente retribuidos, habrá un incremento en su satisfacción laboral y, por ende, ambas variables aumentarán en la organización.

En cuanto a la cuarta dimensión, de sentido de pertenencia, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y satisfacción laboral. Girón (2020) en su investigación denominada “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú” en dicha dimensión, obtuvo como resultado que existe un aumento cuando hay sentido de pertenencia en cuanto a la satisfacción laboral marcado en los trabajadores.

En cuanto a la quinta dimensión, de disponibilidad de recursos, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y satisfacción laboral. En la investigación de Peña, Díaz y Carrillo (2015) sobre la semejanza entre clima y satisfacción laboral, tuvieron como resultado que los colaboradores cuentan con los recursos y equipos adecuados teniendo como resultado a colaboradores satisfechos con el trabajo realizado, por ende, mientras aumente el clima organizacional, aumentará la satisfacción del colaborador.

En cuanto a la sexta dimensión, de estabilidad, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y satisfacción laboral. Girón (2020) en su estudio: “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú” en la dimensión de estabilidad, obtuvo como resultado la existencia de relación entre dicha dimensión y la satisfacción, la cual es de gran importancia dentro de la organización debido a que los colaboradores se identifican con su desempeño laboral y con la empresa.

En cuanto a la séptima dimensión, de claridad y coherencia en la dirección, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y satisfacción laboral. Girón (2020) en su investigación titulada “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú” en la dimensión de claridad y coherencia, obtuvo como resultado que mientras exista dicha dimensión, la satisfacción de los colaboradores aumentará.

En cuanto a la última dimensión, de valores colectivos, se obtuvo una correlación positiva muy baja entre la dimensión ya mencionada y satisfacción laboral. Girón (2020) en su investigación “clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú” en la dimensión de valores colectivos, comprobó la relación entre dicha variable con la satisfacción laboral.

En cuando al procesamiento de datos, este se desarrolló automáticamente, utilizando como apoyo el Paquete Estadístico Aplicado a las Ciencias Sociales SPSS, versión 22.0.

Por último, presentamos en tablas, de simple y doble entrada, elaboradas según el Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (APA) nuestros resultados obtenidos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Mediante la siguiente investigación se pudo concluir que, existe una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020.
2. Además, se concluye que, con un nivel de 85.4% los colaboradores de un Homecenter de Trujillo se encuentran en un nivel alto, lo cual significa que sus dimensiones (relaciones interpersonales, estilos de dirección, retribución, sentido de pertenencia, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos) ayudan al desarrollo del clima organizacional.
3. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción laboral en un Homecenter de Trujillo es de 78.8% el cual está ubicado en un nivel medio.
4. Respecto a la relación entre los indicadores de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, se concluye que, se establece una correlación positiva muy baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Como sugerencia al gerente de un Homecenter de Trujillo, realice coordinaciones con el área de gestión del desarrollo humano (GDH) con el objetivo de requerir la ayuda del personal adecuado para el desarrollo de capacitaciones, talleres psicológicos, entre otros, a los colaboradores de dicho Homecenter con el propósito de generar, desarrollar y fortalecer estrategias emocionales y gestión que ayude a optimizar la calidad y la satisfacción del personal.
2. Se recomienda al área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), trabajar en la dimensión de permanencia, puesto que es una de las dimensiones con resultado bajo, es así que se sugiere implementar el programa “Construyendo Futuros” donde se ejecutará 3 reuniones en un lapso de tiempo (15 días, 1 mes y medio y 3 meses) para conocer e indagar la vida personal, profesional y sobre todo el ámbito laboral, con el fin de conocer las necesidades del colaborador.
3. Se recomienda al área de psicología realizar una evaluación de desempeño en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo en intervalos de seis meses, a través, de instrumentos psicológicos confiables y válidos, los cuales darán valor a los resultados y logrará reconocer las mejoras del proceso y productividad de los colaboradores y así poder implementar reconocimientos como diplomas, tarjetas de felicitaciones y premiación del colaborador del mes, lo cual, generará un alcance de sus necesidades según la teoría que plantea Maslow.
4. Como última recomendación, se debe fortalecer el clima organizacional con la implementación de workshops y charlas que fomenten la sensibilización de los colaboradores sobre la comunicación asertiva y la integración entre sus pares, lo que ayudará a un excelente desempeño en la organización.

CAPÍTULO VI

REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1 REFERENCIAS

- Acero, Y., Echeverri, L., Lizarazo, S., Quevedo, A. y Sanabria B. (1996). Escala de Clima Organizacional (EDCO). Santa Fé de Bogotá, D.C: Fundación Universitaria Konrad Lorenz
- Alarco, B. (2010). Conceptual and Empirical Similarities and Differences between Job Insecurity and Employability: A Test in Perú (Tesis de Doctorado Publicada). Bélgica: Universidad Católica de Leuven
- Alva, J. & Juarez, J. (2015). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria SA del distrito de Trujillo-2014.
- Blum, M. y Naylor, J. (1998). Psicología Industrial. Extraído el 04 de junio del 2015 de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Castañeda, A. (2009). Satisfacción y Aspiración Profesional de los Licenciados en Educación Mención Técnica Mercantil que laboran en las Instituciones Educativas de Cumaná. Universidad Oriente. Venezuela.
- Casana, M. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE_PSICOLOGIA_CLIMA.ORGANIZACIONAL.SATISFACCI%C3%93N.LABORAL.TRABAJADORES.EMP.AZUCARERA_TESIS.pdf
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Universum*, 23(2), 66-85.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ª. ed.) México: Editorial McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). “Administración en los nuevos tiempos”. Colombia: Campus. Ltda.
- Córdova, J., & Soto, J. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de la Red de salud Tayacaja Región Huancavelica.
- Cuesta, M. (2009). Introducción al muestreo. Universidad de Ovideo.
- Davis K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento individual e interpersonal Comportamiento humano en el Trabajo. México: McGraw Hill.

- Dawis, R; England, G. y Lofquist, L. (1984). Teoría del Ajuste Laboral. Extraído el 15 de setiembre del 2015 de: http://infad.eu/RevistaINFAD/2011/n1/volumen5/INFAD_010523_529-535.pdf
- Huashuayo, H. y Flores, G. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de docentes en la Institución Educativa N° 54313 de Ancobamba - Chapimarca - Provincia de Aymares - 2017. Abancay, Apurimac. Recuperado de: <http://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/handle/utea/140/Tesis%20-%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20de%20docentes%20en%20la%20instituci%20c3%b3n%20educativa%20N%20b054313.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, M. y Zapata, D. (2008). Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional. Universidad del Valle. Facultad de Ciencias en la administración. Santiago de Cali – Colombia. Documento inédito.
- García, N. (2002). La Administración escolar para el cambio y el mejoramiento de las instituciones educativas. Universidad de Costa Rica
- Gan, F. y Berbel (2007). Manual de Recursos Humanos. España. Editorial UOC Gestipolis. (15 de Febrero de 2018). [gestipolis.com](https://www.gestipolis.com). Obtenido de <https://www.gestipolis.com>: <https://www.gestipolis.com/clima-laboral/>
- Gibson, J.; Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1996). Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos. Colombia: McGraHill.
- Giron Davila, M. E. (2020). Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de las Fuerza Aérea del Perú. Lima. 2017.
- Gómez, M. (2017). “Motivación y Satisfacción Laboral en empleados de un Municipio de la Provincia de Trujillo”. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3038/1/RE_PSICO_ME_LISSA.GOMEZ_MOTIVACION.Y.SATISFACCION_DATOS.PDF
- Gómez, C., Incio, O. y O’Donell, G. (2011). Nivel de satisfacción laboral en banca comercial: un caso aplicado (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Herzberg, F. (1987). Factores de la Satisfacción Laboral. Extraído el 16 de setiembre del 2015 de:

<https://liderazgoymas.wordpress.com/2010/07/13/teoria-bifactorialde-herzberg/>

- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). Comportamiento en las organizaciones. (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. New York, United States: Harper Ed.
- Horna, F. (2016). Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIORELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRABAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF
- Infante, E. (2011). Influencia del Clima Laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Sodimac S.A. de Trujillo en el periodo Noviembre del 2010 - Mayo 2011. Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3892/infante_edmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Litwin y Stinger (1978). Dimensiones del Clima Organizacional. Extraído el 02 de junio del 2015 de: <http://es.slideshare.net/wortega009/clima-organizacional-y-la-teorade-las-9-dimensiones-pdf>
- Livia, J. y Ortiz, M. (2014), Construcción de pruebas psicométricas: Aplicaciones a las ciencias sociales y de la salud. Lima: Editorial Universitaria.
- Locke, E. (1969). Satisfacción Laboral. Extraído el 03 de junio del 2015 de:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Martínez, R. (2014). Influencia de la satisfacción laboral en el Desempeño de los Trabajadores del Área de Operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013.
- Martos, J. (2020). Clima organizacional basado en el modelo de Sonia Palma Carrillo Cl-SPC, en la empresa Fameservi Rg SAC, Trujillo-2018. Méndez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Morales, J. (2016). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa minera peruana. *Ex Cathedra en negocios*, 1(1), 8-8.

- Moreno, M. (2016). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Docentes De La Escuela Académico Profesional De Enfermería De La Universidad Nacional Del Santa 2016. Nuevo Chimbote: Universidad Nacional Del Santa
- Mosley, Pietro & M. (2005). Supervisión, La Práctica del Empowerment, Desarrollo de Equipos de trabajo y su Motivación. 6ª Edición. México. Editorial Thomson Editores.
- McClelland, D. (1961). Teoría de las Tres Necesidades. Extraído el 15 de setiembre del 2015 de: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-demotivacion/teoria-de-las-tres-necesidades-secundarias-de-mcclelland/>
- Palma, S. (1999). Elaboración y Validación de Escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Extraído el 07 de junio del 2015 de: <http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/diagnostico.php>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. (1ª ed.). Perú.
- Panta, D. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Huancavelica 2015.
- Peña, M., Díaz, M. & Carrillo, A. (2015). Relación Del Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral En Una Pequeña Empresa Familiar (Relationship of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Small Family Business). *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(1), 37-50.
- Picoy, D. (2016). Clima organizacional en establecimientos de salud de la Microred Villa en el año 2014.
- Pritchard, R. y Karasick, B. (1973). Teoría de las Dimensiones. Extraído el 13 de setiembre del 2015 de: <http://www.copmadrid.org/webcopm/publicaciones/trabajo/1986/vol2/arti3.htm>
- Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional. (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional. (13ª ed.). México: Pearson Educación

- Rodríguez, A., Retama, M. y Lizana, J. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como predictores del Desempeño: en una organización Chilena. Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile.
- Soto, B. (15 de Febrero de 2018). gestion.org.Obtenido de <https://www.gestion.org>: <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria E.I.R.L.
- Salgado, Jesús F., & Remeseiro, Carlos, & Iglesias, Mar (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2),329-335.
- Suarez, A. y Ramos, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del centro de salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3731/TESIS%20Clima%20organizacional%20y%20desempe%20c3%b1o%20laboral%20en%20el%20Personal%20del%20Centro%20de%20Salud%20San%20Fernando%20-%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Uribe, J. (2015). Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. México: El manual moderno.
- Urresti, M. y Flores, I. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2017. Iquitos, Perú. Recuperado de: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6076/Milagros_Tesis_Maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, D., Navarro, D., Serrano, C. y García, D. (2012). Satisfacción laboral docente y clima organizacional en el departamento académico de enfermería de la Universidad Nacional del Santa. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional del Santa. Nuevo Chimbote - Perú
- Vargas, L. (2015). Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Zapata, D. (2000). Métodos para la investigación de la Cultura Organizacional. Cali: Universidad del Valle.

6.2. ANEXOS

Anexo N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los colaboradores de un Homecenter de Trujillo. Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es establecer la relación entre "Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los colaboradores de un Homecenter de Trujillo, 2020."
- El procedimiento consiste en responder a dos escalas denominadas "Escala de Clima Laboral - EDCO" y la "Escala de Satisfacción Laboral"
- El tiempo de duración de mi participación es de 20 minutos.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento de la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Solo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual, es decir, de manera no presencial.

Finalmente, bajo estas condiciones ACEPTO ser participante de la investigación.

Trujillo, 05 de enero 2021

Nombre y Apellidos:

DNI N°:

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puedo escribir a los siguientes correos electrónicos: mcastanedam3@upao.edu.pe y agonzalesv3@upao.edu.pe

Anexo N° 2

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

EDAD: _____ **SEXO:** _____

TIEMPO QUE LABORA EN LA EMPRESA: _____

A continuación, usted encontrará una prueba que consta de 40 ítems. Marque una X sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

N°	ÍTEM	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Muy Pocas Veces
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo.					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo.					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.					
5	Mi grupo de trabajo valora mis aportes.					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7	Mi jefe es mal educado.					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomó					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa.					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación laboral.					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de					

	la empresa.					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes.					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa.					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente lugar para trabajar.					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa.					
19	Sin remuneración, no trabajo horas extras					
20	Sería más feliz en otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener el acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta cómo se desempeñó.					
27	La empresa brinda estabilidad laboral.					
28	La empresa contrata personal temporal.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias					

	personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia de mi cargo.					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa.					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa.					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles.					
36	El trabajo en equipo con otras áreas es bueno.					
37	Las otras áreas, responden bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otras áreas, la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal, las áreas son rápidas en culpar a otras.					
40	Las áreas, resuelven sus problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

Anexo N° 3

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (ALARCO, 2010)

Instrucciones:

A continuación, encontrará 4 enunciados relacionados a su trabajo. Indique por favor en qué medida está de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

N°	ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En parte de acuerdo, en parte en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	No estoy contento con mi trabajo					
2	Con frecuencia me aburro en mi trabajo					
3	La mayoría de los días estoy entusiasmado con mi trabajo					
4	Disfruto de mi trabajo					

Anexo N° 4. Aportes de cuadros o tablas**Tabla 12**

Análisis de la distribución de la muestra mediante las escalas de Clima Organizacional EDCO y Satisfacción Laboral en consultores de un Homecenter de Trujillo.

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
N		137	137
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.8540	1.9197
	Desv. Desviación	.35439	.45469
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.514	.424
	Positivo	.340	.364
	Negativo	-.514	-.424
Estadístico de prueba		.514	.424
Sig. asintótica(bilateral)		.000^c	.000^c

a. La distribución de la prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.