

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES



Tesis:

**El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los
colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto
global**

Presentado por la bachiller:

Angélica del Carmen Guzmán Rojo

**Para optar por el título profesional de licenciada en administración de
negocios globales**

Lima, Perú

2018

A Dios y a la Virgen del Carmen, por guiarme y siempre cuidar mis pasos para lograr los objetivos que me propongo día a día.

A mi familia y seres queridos por su comprensión, apoyo incondicional y motivación para lograr este importante objetivo en mi vida profesional

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Ricardo Palma por las enseñanzas brindadas durante mis años de educación universitaria y que hoy me permiten ser una profesional. Así como también a cada uno de los docentes que con esfuerzo y esmero me brindaron sus conocimientos y guiaron mis pasos dentro de la universidad.

A mi asesor, Lic. William Iraola Real por haberme guiado en la elaboración de este trabajo de investigación. Con su esfuerzo, dedicación y conocimiento orientó mi tesis universitaria de la mejor manera.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global” tiene como finalidad el estudio y análisis de dos variables: La primera de ellas es el clima organizacional desarrollado por los miembros de la organización, aquel que resulta importante debido a que ellos son los encargados de la dirección y manejo de la empresa. La segunda es la satisfacción laboral, es el grado de bienestar que los colaboradores experimentan en su trabajo y el cual resulta por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo.

La investigación está compuesta por cinco capítulos. En el capítulo 1 se presenta una breve descripción de la realidad problemática, problemas y objetivos de la investigación, delimitaciones, justificación del tema y limitaciones de la investigación.

En el capítulo 2 se encuentran los antecedentes de la investigación, la cual resulta de investigaciones nacionales e internacionales previamente realizadas. Asimismo, se desarrolló un marco histórico con los hechos más relevantes que ayudaron a desarrollar las variables elegidas, el marco legal compuesto por las leyes que fundamentan la investigación, el marco teórico con sus respectivas conceptualizaciones sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. Por último, el marco conceptual el cual representa los términos básicos de ambas variables.

En el capítulo 3 se explican las hipótesis de la investigación tanto específicas como generales, las cuales establecen relaciones entre los hechos y variables.

En el capítulo 4 se explica el método de investigación, diseño de la investigación, población y muestra de la investigación, variables de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento y recolección de datos y técnicas de procesamiento de análisis de datos.

Finalmente, en el capítulo 5 se muestran los resultados obtenidos, el análisis y la interpretación de los resultados de la investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
INTRODUCCIÓN.....	iv
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. Planteamiento del estudio	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.4 Delimitación de la investigación.....	5
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.6 Limitaciones de la investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	9
2. Marco teórico y conceptual	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9
2.2 Marco Histórico	15
2.3 Marco Legal	18
2.4 Marco Teórico.....	19
2.5 Marco Conceptual	51
CAPÍTULO III	54
3. Hipótesis de la investigación	54
3.1 Hipótesis Principal	54
3.2 Hipótesis Específicas	54
CAPÍTULO IV	55
4. Marco Metodológico.....	55
4.1 Método de la investigación	55
4.2 Diseño de la investigación	56
4.4 Variables de la investigación	56
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57

4.6 Procedimiento y recolección de datos	58
4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos	58
CAPÍTULO V	59
5. Resultados Obtenidos	59
5.1. Presentación y análisis de resultados	59
5.2 Análisis e interpretación de los resultados.....	86
5.3. Resultados Obtenidos	99
CONCLUSIONES	111
RECOMENDACIONES	116
REFERENCIAS	119
APÉNDICE.....	124

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Variables de la investigación	57
Tabla 2. Dimensión: Realización personal	59
Tabla 3. Dimensión: Involucramiento Laboral	60
Tabla 4. Dimensión: Supervisión.....	62
Tabla 5. Dimensión: Comunicación.....	64
Tabla 6. Dimensión: Condiciones Laborales	66
Tabla 7. Variable: Clima Organizacional	68
Tabla 8. Dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales	71
Tabla 9. Dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos	72
Tabla 10. Dimensión: Políticas Administrativas.....	74
Tabla 11. Dimensión: Relaciones Interpersonales	76
Tabla 12. Dimensión: Desarrollo Personal	78
Tabla 13. Dimensión: Desempeño de Tareas.....	80
Tabla 14. Dimensión: Relación con la Autoridad	82
Tabla 15. Variable: Satisfacción Laboral.....	84
Tabla 16: Variable: Clima organizacional*Variable: Satisfacción Laboral.....	87
Tabla 17: Dimensión: Realización Personal * Variable: Satisfacción Laboral.....	89
Tabla 18: Dimensión: Involucramiento Laboral * Variable: Satisfacción Laboral	91
Tabla 19: Dimensión: Supervisión * Variable: Satisfacción Laboral	93
Tabla 20: Dimensión: Comunicación * Variable: Satisfacción Laboral.....	95
Tabla 21: Dimensión: Condiciones Laborales * Variable: Satisfacción Laboral	97

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.Índice de Felicidad Global de la Fuerza de Trabajo	43
Figura 2.Distribución de los resultados de la Dimensión Realización Personal	60
Figura 3.Distribución de los resultados de la Dimensión Involucramiento laboral	62
Figura 4.Distribución de los resultados de la Dimensión Supervisión.....	64
Figura 5.Distribución de los resultados de la Dimensión Comunicación	66
Figura 6.Distribución de los resultados de la Dimensión Condiciones Laborales	68
Figura 7.Distribución de los resultados de la Dimensión Clima Organizacional	70
Figura 8.Distribución de los resultados de la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales.....	72
Figura 9.Distribución de los resultados de la Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos	74
Figura 10.Distribución de los resultados de la Dimensión Políticas administrativas.....	76
Figura 11.Distribución de los resultados de la Dimensión Relaciones interpersonales	78
Figura 12.Distribución de los resultados de la Dimensión Desarrollo Personal	80
Figura 13.Distribución de los resultados de la Dimensión Desempeño de Tareas	82
Figura 14.Distribución de los resultados de la Dimensión Relación con la Autoridad.....	83
Figura 15.Distribución de los resultados de la Dimensión de la Variable Satisfacción Laboral ..	86
Figura 16.El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	88
Figura 17.La Realización Personal y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	90
Figura 18.El Involucramiento Laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	92

Figura 19. La Supervisión y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.....	94
Figura 20.La Comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.....	96
Figura 21.Las Condiciones Laborales y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.....	98

RESUMEN

El presente trabajo se desarrolló con la finalidad de investigar la relación de la variable Clima organizacional con la variable satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, asimismo el tiempo empleado en total para el proceso de investigación fue de cuatro meses, desde agosto hasta diciembre del 2017.

El método utilizado fue el hipotético – deductivo y se aplicó el diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 15 colaboradores. El instrumento de investigación empleado fue el cuestionario y se elaboraron 2: el primero de ellos mide la variable Clima organizacional y está compuesto por 50 preguntas, cada una de ellas con 5 opciones cada una. El segundo instrumento utilizado para evaluar la satisfacción laboral plantea un total de 36 preguntas con 5 opciones cada una. Ambos cuestionarios fueron los realizados por Sonia Palma Carrillo.

Finalmente, como base para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, en el último capítulo se presenta la interpretación y el análisis de las variables seleccionadas, de las cuales se concluye que existe una relación entre las variables Clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research is developed with the purpose of investigating the relation of organizational climate in the labor Satisfaction of workers in an international freight company in the global context, likewise the total period for the investigation process was ten months, beginning in October 2016 and finished in August 2017.

The used method was hypothetically - deductively and there was applied the not experimental design, transverse, descriptive and correlacional. The sample was composed by 18 workers. The instrument of investigation used was the questionnaire and 2 were elaborated: the first one of them measures variable organizational climate and is composed by 50 questions, each of them with 5 options. The second instrument used to evaluate the labor satisfaction, which raises a total of 36 questions with 5 options each one. The two instruments was Sonia Palma Carrillo's questionnaire. Finally, in the chapter number five presents the interpretation and the analysis of the variables selected as base for the elaboration of conclusions and recommendations and concludes that exist a relation between the variables organizational climate and the labor satisfaction.

Key words: Organizational climate, Labor Satisfaction

CAPÍTULO I

1. Planteamiento del estudio

1.1 Descripción de la realidad problemática

El transporte de carga internacional es una pieza fundamental en la cadena logística internacional, cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería en el momento y lugar preciso, siendo la fiabilidad, eficiencia, rapidez y flexibilidad requisitos fundamentales.

Una óptima gestión de transporte de carga internacional dentro de un mercado altamente competitivo es un diferenciador de calidad, que brindará resultados positivos para los países y economías emergentes.

En los últimos años el transporte de carga internacional ha experimentado grandes cambios de la mano con las tecnologías de la información, la globalización y las innovaciones en las características del mercado internacional. La evolución de los medios de transporte ha sido constante debido a las exigencias del hombre por conocer, conquistar, comerciar o atravesar grandes distancias.

El transporte de carga en el Perú, se considera como parte fundamental dentro de la cadena de producción y distribución de productos dentro del país. La situación de la logística en el Perú es crítica, si bien es cierto nuestra economía va en crecimiento con empresarios que hacen mayores esfuerzos para tener empresas de clase mundial también es cierto que nuestro país no cuenta con la infraestructura adecuada para enfrentar este auge pues se necesita mayor inversión en infraestructura tales como en puertos, aeropuertos, carreteras, infraestructura vial

en la ciudad, etc. Pues de que vale que se mejore el equipamiento logístico si los camiones quedan varados varias horas cuando salen a distribuir la mercadería, lo que representa más gasto de combustible, mayor deterioro de sus unidades, mayores horas hombres de trabajo, etc

Global Transport S.A.C es una agencia de carga internacional peruana con más de 15 años en el mercado mundial. Se dedican al transporte internacional puerta - puerta para las importaciones y exportaciones. Transportan mercancías de las principales industrias del mundo como: Hidrocarburos (Minería, Petróleo, Energía y Gas), perecibles (espárragos, pimientos, alcachofas, uvas, limón, frejoles, quinoa, maca), salud (instrumental médico, plasma sanguíneo, equipos médicos para hospitales), comunicación (equipos celulares, tablets, accesorios), cultura (obras de arte, esculturas), eventos (exhibiciones, ferias, conciertos), carga general (textiles, artesanías,) y todas las demás mercancías que ingresan y salen del país.

El clima organizacional en Global Transport no es el ideal porque no existe una relación adecuada entre los trabajadores pues cada uno se encuentra desarrollando sus propias funciones y no se preocupa por el bienestar de los demás, las responsabilidades de cada puesto no están claramente definidas, el trabajador no se siente comprometido con la empresa porque no se reconoce sus logros y no son bien remunerados económicamente. Por otro lado, no se cuentan con herramientas adecuadas y al alcance para poder realizar las funciones dentro del trabajo. Además, no se recibe la preparación necesaria porque los jefes y coordinadores de área no cuentan con el tiempo para brindar capacitaciones pues se encuentran siempre ocupados por la acumulación de trabajo debido a la falta de personal.

En cuanto a la satisfacción laboral el sueldo es muy bajo en relación a la labor que se realiza, no reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias sintiéndose explotado. En Global Transport no hay comodidad al trabajar porque no ofrecen las

herramientas necesarias para cumplir tus funciones adecuadamente (Por ejemplo, no limpian diariamente los ambientes en la oficina, el internet es demasiado lento retrasando así las labores diariamente y siendo una empresa de carga internacional solo se cuenta con un celular para realizar llamadas internacionales). Los colaboradores no se sienten a gusto con sus jefes porque a pesar que les haces saber las falencias con las que cuenta la empresa no realizan ninguna acción para remediar dicha problemática

En el contexto global podemos observar que al comparar el clima organizacional y la satisfacción laboral de Global Transport SAC con las subsidiarias de otros países encontramos diferencias significativas y por lo tanto su percepción de lo que es un adecuado clima organizacional cambia, a eso nos referimos con la influencia del contexto global tanto en el clima organizacional como en la satisfacción laboral.

Es importante conocer cuáles son los aspectos que desean potenciar los trabajadores en su país de origen para sentirse más a gusto en su lugar de trabajo como forma de aumentar la satisfacción, a la vista de estas diferencias es recomendable que nos fijemos en lo que les proporciona satisfacción a los empleados de estos países para poder aprender a fin de poder llegar a un consenso sobre cuáles son los aspectos que deberían potenciarse en las empresas nacionales y proponer recomendaciones asertivas.

Entonces somos capaces de reconocer que estas variables, clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan en diferentes medidas de acuerdo al contexto en el que se desarrollan, este contexto depende de la cultura que se aprecia en cada país.

1.2.1 Problema principal

- ✓ ¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?

1.2.2 Problema secundario

- ✓ ¿En qué medida la realización personal se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?
- ✓ ¿En qué medida el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?
- ✓ ¿En qué medida la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?
- ✓ ¿En qué medida la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?
- ✓ ¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

- ✓ ¿Evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar la realización personal y su relación con la satisfacción laboral de

los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global

- ✓ Evaluar el involucramiento laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.
- ✓ Evaluar la supervisión y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.
- ✓ Evaluar la comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.
- ✓ Evaluar las condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación temporal

La presente investigación se realizó en un periodo de cuatro meses: desde agosto hasta diciembre del 2017.

Durante este periodo se logró recolectar información para el desarrollo de la propuesta debido a que fue posible el acceso a información de la agencia de carga internacional y, asimismo, al estudio del comportamiento de todos los trabajadores de la organización.

1.4.2 Delimitación espacial

La investigación tomará en cuenta la agencia de carga internacional de Lima

Metropolitana.

1.4.3 Delimitación social

Este estudio se aplicó a los 15 trabajadores de la agencia de carga internacional de Lima metropolitana.

1.4.4 Delimitación conceptual

- Línea de investigación: Innovación y desarrollo
- Escuela profesional: Administración de Negocios Globales
- Área temática: Clima organizacional y satisfacción laboral

1.5 Justificación e importancia de la investigación

Con esta investigación se pretende conocer en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la agencia de carga internacional, conoceremos el nivel de relación que ejerce un buen clima organizacional en el nivel de comodidad, entrega y desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores de la agencia de carga internacional. Además, daremos a conocer cuál de los 5 componentes del clima organizacional (realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales) se relaciona más y cuál de los componentes se relaciona menos con la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia de carga internacional en el contexto global.

Del mejoramiento del clima organizacional y de la satisfacción laboral depende en gran medida el éxito de una empresa pues ambas variables alientan a la competitividad entre trabajadores, con el clima organizacional y la satisfacción laboral podemos predecir

una serie de sucesos que se desencadenarán a partir de la valencia que tengan, si es positivo podemos esperar muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra.

El aporte de la presente investigación es importante para la agencia de carga internacional ya que les permitirá tomar decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima adecuado y satisfacción laboral positiva para sus trabajadores. Cambiando así el ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades, con desgano y poco deseo por un ambiente laboral totalmente positivo y adecuado para impulsar a los trabajadores a desenvolverse de la mejor manera en sus labores, generando así mayores ganancias para la organización y haciendo que los colaboradores se sientan identificados con el éxito de la organización.

Sin embargo, si observamos la percepción de la cultura organizacional y satisfacción laboral en el contexto global nos damos cuenta que esta depende de la cultura de cada país. Por ejemplo, en sociedades con alta masculinidad, las personas son impulsadas por la competencia y los resultados. Las personas tienden a ser asertivas y centradas en el éxito material. En sociedades con baja Masculinidad, o sociedades femeninas, las personas están centradas en construir buenas relaciones y asegurar una alta calidad de vida para todos, en estas sociedades no es tan importante ser el mejor, mientras todo el mundo esté feliz. Países con alto índice de Femenidad por sus culturas nacionales son: Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca y Holanda. También existen países en los que la distancia de poder es mucho más grande, es decir existen niveles de jerarquía entre los colaboradores, mientras que en otros contextos la distancia de poder

es mucho menor reflejando la perspectiva de que la gente debe tener derechos iguales. Podemos notar que cada país a través de su cultura refleja un índice de satisfacción laboral y clima organizacional diferente, para algunos el trabajar bajo ciertas características o estilos particulares puede ser óptimo mientras que para los que afrontamos realidades diferentes no es lo correcto.

1.6 Limitaciones de la investigación

A lo largo del desarrollo de esta investigación se presentaron algunas limitaciones, las cuales se detallan a continuación:

a) Tiempo: Una de las limitaciones del estudio fue el tiempo pues los trabajadores durante el horario de oficina no contaban con tiempo libre para realizar las encuestas y entrevistas es por eso que después de llegar a un acuerdo se realizó fuera del horario de oficina de 5 a 6pm.

b) Reactivo al instrumento: Los trabajadores pueden pensar que a través de las entrevistas y encuestas están siendo evaluados para un ascenso o cambio de puesto es por esa razón que tal vez no son objetivos con sus respuestas. No obstante, no se observó ningún obstáculo para la obtención de los resultados.

c) Acceso a la información: La empresa podría abstenerse de brindar información, algunas organizaciones tienen como política no brindar información interna a personas que no laboran en la empresa o que no ocupan cargos de alto rango dentro de la organización, en este caso no se observó dicha limitación porque el gerente general siempre estuvo dispuesto a ayudar y brindar el mayor apoyo a este trabajo de investigación.

CAPÍTULO II

2. Marco teórico y conceptual

2.1 Antecedentes de la investigación

En presente trabajo de investigación se hizo uso como antecedentes los siguientes estudios:

a) La tesis tiene como propósito determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral. Sin embargo, no se encontró relación entre la dimensión recompensa con la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial el Apurímac (Quispe, 2015).

b) (Vargas, 2015) cuyo objetivo principal es determinar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque. En lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización. Al medir el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, se concluyó que más de $\frac{3}{4}$ del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima

aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc. Por último, y como conclusión general, la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de la I.E. “Sara A. Bullón” se da de forma positiva ($r = 0.452$), pero en un pequeño porcentaje (20.39%), por lo que debe tenerse en cuenta otros factores que afectarían al correcto desarrollo del clima organizacional de la institución mencionada anteriormente.

c) (Pelaes, 2015) tiene como propósito de estudio determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de Clima Organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa Telefónica del Perú y un Cuestionario de Satisfacción a sus respectivos clientes. La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, el clima organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó que las Relaciones Interpersonales, el Estilo de Dirección, el Sentido de Pertenencia, la Retribución, la Estabilidad, la Claridad y Coherencia de la Dirección y los Valores Colectivos se relacionaban significativamente con la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú. No se encontró relación entre la Distribución de Recursos y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú.

d) La presente investigación se orienta a precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la

organización. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$). Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral. (Castillo, 2014)

e) (Rivera, 2015) Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “FELIX MAYORCA SOTO” de Tarma 2015. El método usado fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo y de corte transversal; la población estuvo conformada por 30 trabajadores asistenciales. La técnica de recolección de información fue de encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados fueron que existe asociación y por tanto influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos, asimismo satisfechos laboralmente evidenciados por un puntaje pro medio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ($p=0.012$).

f) El trabajo de investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: Escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la Escala de Satisfacción Laboral

de Sonia Palma SL – SP (1999). Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación altamente significativa entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre los indicadores de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral (Casana, 2015)

g) (Hinojosa, 2010) Tiene como objetivo “Evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento”. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar. Se llegó a la conclusión que la satisfacción laboral de los profesores está presente positivamente siempre y cuando el clima organizacional tenga una construcción también positiva o adecuada. Así mismo incidir en que es el clima el que influencia a la satisfacción, ya que esta es consecuencia de una situación, de una percepción, si bien es cierto que la propia satisfacción puede retroalimentar el propio clima organizacional.

h) Este trabajo comprende el análisis de algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería del Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. El grupo muestra satisfacción con la jefatura respecto a mejorar las condiciones de trabajo, la comunicación y las relaciones humanas son buenas, también perciben tienen oportunidad de desarrollo y logro personal, realización y expectativas de aspirar a un puesto superior. Por otro lado, existe insatisfacción en el trabajo en equipo, la jefatura no promueve incentivos para motivar al

personal, no brinda retroalimentación positiva, ni reconocimiento por el trabajo realizado y en la evaluación del desempeño, no hay justicia ni equidad. En infraestructura existen criterios de insatisfacción en la mayoría de los indicadores evaluados. en la variable del recurso humano existe disconformidad respecto al salario, la sobrecarga de trabajo y variabilidad del mismo, aunado a la carencia de personal y de capacitación, sienten insatisfacción y frustración, en esta área, el 35% de los empleados desea ser reubicado en otro servicio. Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad (Apuy, 2008).

i) La tesis de (Uría, 2011) tiene como objetivo determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Se concluye que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda., el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario, existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos, los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores, no fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, los directivos señalan que el desempeño laboral

de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales, es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

j) El trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones para evaluar la situación actual en la que se encuentran los factores de motivación, los factores de satisfacción laboral y los factores culturales para proponer lineamientos que ayuden a optimizar las deficiencias que estos presenten. Se concluye que el clima organizacional de la empresa de telecomunicaciones en estudio presenta las siguientes características que son muy propias de su atmosfera interna. En relación al indicador de las condiciones laborales presentes en la organización, el personal posee muy poco equipo y recursos para desempeñar su trabajo, sin embargo, el ambiente físico para desarrollar el trabajo es bastante favorable. Se puede considerar que en la organización no existe un plan de capacitación y entrenamiento para el personal y las veces que se ha enviado a los empleados a cursos, seminarios o talleres, en muy pocas ocasiones han sido de utilidad para mejorar las habilidades y conocimientos del puesto de trabajo. Con respecto a la satisfacción en el puesto de trabajo, los empleados mostraron a través de sus respuestas que sabían desempeñarse en sus cargos o tareas, además de tener el dominio de sus capacidades y habilidades para producir con éxito, ya que les gusta lo que hacen y consideran que su trabajo es importante para la empresa. En el indicador de prestaciones y beneficios sociales al personal, la mayoría indica que no se realizan actividades recreativas, sociales o deportivas para los empleados, por otro lado, manifiestan que las prestaciones adicionales a las de ley, como lo es el seguro médico

hospitalario no se les brinda a todos, lo que genera cierto nivel de inconformidad entre el personal de la empresa (Vidaurre, 2009)

2.2 Marco Histórico

2.2.1. Clima laboral

La preocupación por el hombre y sus relaciones dentro de una organización marca sus inicios con el enfoque humanista, gracias a este enfoque la teoría de la Administración sufre una revolución conceptual: la transición del énfasis antes puesto en la tarea (por la Administración Científica) y en la estructura organizacional (por la Teoría Clásica) al énfasis en las personas que trabajan o que participan en las organizaciones. El Enfoque Humanista hace que el interés puesto en la máquina y en el método de trabajo, en la organización formal y en los principios de la administración ceda prioridad a la preocupación por las personas y por los grupos sociales (de los aspectos técnicos y formales se pasa a los psicológicos y sociológicos). El Enfoque Humanista aparece con el surgimiento de la Teoría de las Relaciones Humanas en Estados Unidos, a partir de 1930. Esta teoría surgió gracias al desarrollo de las ciencias sociales especialmente de la psicología y, en particular, de la Psicología del Trabajo (Chiavenato I. , 2006).

Para comprender la escuela de las relaciones humanas es necesario ubicarse en el escenario producido en Estados Unidos después de la Primera Guerra Mundial. Tanto los efectos de esta conflagración como el abuso del sistema de Taylor (taylorismo) generaron un gran desempleo y, en general, condiciones de "explotación" de los trabajadores en las industrias. Estos acontecimientos

acarrearon reacciones sociales que culminaron con conquistas laborales por mejoras en las jornadas de trabajo y prestaciones, que hasta la fecha se conservan en empresas del mundo entero; por otro lado, todo esto fue el caldo de cultivo para desarrollar una conciencia sobre la importancia del ser humano en la producción, por lo que diversas empresas en Estados Unidos iniciaron estudios sobre el factor humano, su motivación y su relación con la productividad (Hernández y Rodríguez, 2006).

En el año 1950, surge la Teoría del Comportamiento o Teoría Behaviorista, la cual nace de la Teoría de las Relaciones Humanas. Esta Teoría del Comportamiento desarrolló en Estados Unidos una nueva concepción intraorganizacional, lo que trae diferentes conceptos, variables y, sobre todo, una nueva visión de la teoría administrativa basada en la conducta humana en las organizaciones. El enfoque del comportamiento (también llamado conductista, con base en el conductismo de la psicología) marca la influencia más fuerte de las ciencias de la conducta en la teoría administrativa y la búsqueda de nuevas soluciones democráticas, humanas y flexibles a los problemas organizacionales (Chiavenato I. , 2006)

La globalización de la economía y las crisis económicas en esta primera década del siglo XXI han producido desempleo y nuevas formas de explotación. Durante el siglo pasado, estas condiciones se repitieron por ciclos y aparecieron corrientes humano-relacionistas que hoy, en el siglo XXI, tienen otro nombre, de cada una de las cuales podemos aprender técnicas aplicables y vigentes.

2.2.2. Satisfacción laboral

Son muchas las empresas que aún se siguen dirigiendo con un carácter puramente economicista y que poco toman en cuenta que una de las principales prioridades dentro de una organización es la satisfacción de los empleados.

Algunos de los preludios importantes para el estudio de la satisfacción laboral fueron los Hawthorne studies (1924-1933) realizados por Elton Mayo de Harvard Business School, que observó cómo los efectos de distintas condiciones (principalmente la iluminación) afectaban la productividad de los trabajadores. Estos estudios finalmente demostraron que los cambios en las condiciones de trabajo mejoraban la productividad. Fue más tarde que se descubrió que este incremento no era resultado de las nuevas condiciones, sino del conocimiento de los trabajadores de estar siendo observados. De estos hallazgos Elton Mayo (1945) aseguró que la interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción con el trabajo y la situó por encima de otros factores que también influían como la seguridad, estima, afiliación, interés intrínseco por el trabajo y los logros. Estos descubrimientos aportaron importante evidencia de que la gente trabaja por otros propósitos además de la paga, lo que abrió el camino a los investigadores a otros factores de la satisfacción laboral (Bruce, 2006)

Según (Chiavenato I. , 2006) el nivel de producción no está determinado por la capacidad física o fisiológica del empleado (como afirmaba la Teoría Clásica), sino por normas sociales y expectativas grupales. La capacidad social del trabajador es la que determina su nivel de competencia y eficiencia, si el empleado

presenta excelentes condiciones físicas y fisiológicas para el trabajo pero no está integrado socialmente, su eficiencia sufrirá la influencia del desajuste social. A mediados de la década de 1950, Maslow (1954) en su libro *Motivation and Personality*, plantea la jerarquía de necesidades humanas donde se postula una serie de necesidades que influyen en la satisfacción laboral, como son la autorrealización, reconocimiento, afiliación, necesidad de seguridad y fisiología. Tomando como base la jerarquía de necesidades planteada por Maslow (1945), los autores Porter y Lawler (1968) afirman que la satisfacción laboral tiene que ver con los aspectos internos del trabajo, es decir, que se encuentra relacionado a los sentimientos que despierta en una persona su entorno laboral, como son los sentimientos de logro, autoestima, independencia o control y los aspectos externos los cuáles vendrían a ser el entorno y salario.

Por otro lado, (Locke, 1976) planteaba que el trabajador se encontraba satisfecho o insatisfecho en medida que se veía más cerca a sus propósitos. Según (Locke, 1976), la satisfacción laboral es un estado emocional placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o de una respuesta afectiva de la persona a su propio trabajo.

2.3 Marco Legal

2.3.1 Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar

actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante de tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley.

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, de manera que favorezcan la sostenibilidad económica, financiera y social de los actores involucrados.

2.3.2 Ley de Productividad y Competitividad Laboral, D. Leg. N° 278

La Política Nacional de Empleo comprende fundamentalmente al conjunto de acciones de política laboral emprendidas por el Poder Ejecutivo orientadas a la generación masiva de empleo, a flexibilizar el mercado de trabajo, a la promoción activa del empleo autónomo como mecanismo fundamental de acceso a la actividad laboral por iniciativa de los propios trabajadores, a la promoción de cooperativas de trabajadores, así como las acciones gubernamentales orientadas a fomentar el establecimiento de pequeñas empresas intensivas en uso de mano de obra, dictando medidas tendentes a incentivar su integración a la normalidad institucional.

2.4 Marco Teórico

2.4.1 Clima organizacional

2.4.1.2 Definición de clima organizacional

Diferentes autores definieron el clima organizacional, a continuación, trataremos lo más relevantes:

(Palma, 2004) señala que el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Para (Chiavenato, 2009), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades.

Se entiende por clima organizacional al conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta (Pintado, 2011).

De acuerdo a las definiciones mencionadas anteriormente, se puede definir al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los colaboradores acerca de los procesos organizacionales.

Es importante recordar que la percepción de cada colaborador es distinta y ésta va a determinar su comportamiento dentro de la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

2.4.1.3 Importancia del clima organizacional

(Brunet, 1987) menciona en la perspectiva global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Así se vuelve importante para un administrador el ser capaz de analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones:

- ✓ Evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización.
- ✓ Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- ✓ Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Así pues, el administrador puede ejercer un control sobre la determinación del clima, de manera tal que pueda administrar lo más eficazmente posible su organización.

2.4.1.4 Teoría del Clima organizacional de Likert

La teoría del clima Organizacional de Likert establece que el comportamiento de los subordinados, es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que estos perciben, y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de esta.(Brunet, 1987).

Para este autor, existen algunos factores que influyen en la percepción del clima organizacional como:

1. Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional.

2. La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización, así como el salario que gana.

3. Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.

4. La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima organizacional.

Asimismo, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima, las cuales son:

✓ **Variables Causales:** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Dentro de las variables causales comprende la estructura de la organización y administrativa, las decisiones, las competencias y las actitudes.

✓ **Variables Intermediarias:** Esta variable refleja el estado interno y la salud de la empresa. Por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones. Estas variables son de hecho las constituyentes de los procesos organizacionales de una empresa.

✓ **Variables Finales:** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la

empresa, las ganancias y las pérdidas. Estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa.

La combinación y la interacción de estas variables permite determinar dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones. Los climas así obtenidos se sitúan sobre un continuo que parte de un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo

2.4.1.5 Tipos de Clima Organizacional

Según la propuesta por Likert (Brunet,L., 2011),los tipos de clima organizacional son:

a) Clima Autoritario:

✓ **Sistema I. Autoritario Explotador:** se caracteriza porque la dirección no les tiene confianza a sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente.

✓ **Sistema II. Autoritario Paternalista:**se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayor parte de las decisiones la toma la alta gerencia, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Se utilizan las recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de los subordinados. Aunque los procesos de control permanecen siempre

centralizados en la cima, algunas veces se delegan a los niveles intermedios e inferiores. Puede desarrollarse una organización informal pero esta no siempre reacciona a los fines formales de la organización. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

b) Clima Participativo:

✓ **Sistema III. Consultivo:** se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus subordinados a los cuales se les permite tomar decisiones específicas, satisfacen necesidades de estima, hay interacción entre ambas partes y existe la delegación.

✓ **Sistema IV. Participación en grupo:** aquí existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones están diseminados en toda la organización, la comunicación fluye de forma ascendente – descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación de rendimiento en función de los objetivos. Las relaciones de trabajo entre supervisor – supervisado se basa en la amistad y la confianza y las responsabilidades son compartidas; asimismo, los grupos formales e informales son frecuentemente los mismos. El funcionamiento de este sistema es el equipo

de trabajo, siendo este el medio para alcanzar los objetivos a través de la planificación estratégica.

En función de la teoría de Likert, Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado, donde existe una estructura rígida por lo que se considera es desfavorable; por otro lado, los sistemas III y IV corresponden a uno abierto con una estructura flexible considerado favorable dentro de la organización.

Esta teoría es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional debido a que postula el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, será necesario asumir este tipo de clima lo que permitirá una óptima percepción de los trabajadores hacia el ambiente laboral, afirmando de esta manera, que aquella organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tendrán un clima positivo y finalmente alcanzaran un mejor rendimiento dentro de la organización.

2.4.1.6 Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral:

Los indicadores que se detallarán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada en esta investigación, donde diversos autores definen o mencionan que el clima organizacional está sujeto a indicadores que lograrán una percepción positiva o negativa del empleado, y por ende, la satisfacción e insatisfacción ante su empleo. Éstas son:

- ✓ **Autorrealización o Realización Personal**

Para (Palma, 2004) la autorrealización es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución; teoría que respalda a (Fernandez, 1999) ya que menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación.

✓ **Involucramiento Laboral**

Según (Palma, 2004), define este indicador como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; no obstante. De tal manera, como menciona (Litwin y Stinger, 1978) *“es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”*.

✓ **Supervisión**

(Palma, 2004) La define como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en relación con apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la

satisfacción y producción de los empleados. De tal manera (Hodgetts y Altman, 1985), en su libro de Comportamiento en las organizaciones afirman que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento, y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo. Finalmente, (Raineri, 2006) afirma que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos). De esta manera el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato I. , 2007)

✓ **Comunicación**

Afirma (Palma, 2004) que la comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo, se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna.

El proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas. Un alto nivel de comunicación en relación a las relaciones interpersonales como por ejemplo: ayuda entre colaboradores y una adecuada integración entre ellos, proporcionará un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización.

✓ **Condiciones Laborales**

Para (Palma, 2004) las condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo. Según, (Schein, 1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral.

Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa.

2.4.1.7 Dimensiones del clima organizacional

(Litwin y Stinger, 1978), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

✓ **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

✓ **Responsabilidad (empowerment):** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

✓ **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

✓ **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

✓ **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato de buenas relaciones sociales

tanto entre pares como entre jefes subordinados.

✓ **Cooperación:** Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

✓ **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

✓ **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

✓ **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.4.2 Satisfacción laboral

2.4.2.1 Definición de satisfacción laboral

A continuación, se han tomado definiciones de aquellos autores que se relacionan con el estudio realizado:

(Palma, 2005) es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad,

condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.

Para (Fernandez, 1999), considera a la satisfacción como una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en la satisfacción laboral: retribución económica, condiciones físicas del entorno de trabajo, seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, relaciones con los compañeros de trabajo, apoyo y respeto a los superiores, reconocimiento por parte de los demás y posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo.

La satisfacción laboral puede definirse como “El conjunto de sentimientos o actitudes favorables o desfavorables con que los trabajadores perciben sus puestos de trabajo”, esa actitud se basa en las creencias y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que describe el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona.(Davis & Newstrom , 1987)

Frente a estos conceptos, se puede analizar entonces que la satisfacción laboral no es más que una actitud de complacencia que cada empleado puede experimentar al ser valorado su trabajo y ver cumplidas sus expectativas. Por lo tanto, un trabajo puede ser excesivamente demandante y que amerite mucha

responsabilidad por parte del empleado, pero si se le proporciona las herramientas necesarias para poder realizar sus actividades, se le brinda una remuneración adecuada al trabajo que realiza y los beneficios que todo trabajador necesita y por derecho debe obtener, este va a manejar altos niveles de satisfacción.

2.4.2.2 Teorías que explican la Satisfacción laboral

✓ **Teoría de las necesidades de Maslow (1943)**

Esta teoría postula que las personas se encuentran motivadas por cinco tipos de necesidades las cuales están agrupadas de la siguiente manera: fisiológicas; relacionadas a la sobrevivencia y a necesidades primordiales como hambre, sed o necesidades de abrigo, seguridad; se refiere a las necesidades relativas a la defensa y protección de daños físicos y emocionales, sociales; estas necesidades aluden a lo afectivo, la pertenencia y la participación social, la cual produce satisfacciones como poder, prestigio, estatus y autoconfianza y autorrealización; considerada por Maslow como la máxima necesidad dentro de la jerarquía ya que se refiere a convertirse en lo que se es capaz, es decir, maximizar el potencial propio. (Bedodo & Giglio, 2006, pág. 27). Las necesidades de Maslow se encuentran ordenadas según jerarquía donde algunas son prioritarias y solo cuando están cubiertas, se puede ascender a otra orden superior. (Santrock, 2002).

Dichos niveles están jerarquizados según su importancia e influencia de forma tal que la satisfacción de las necesidades de orden inferior

(fisiológicas y de seguridad) es condición indispensable para proceder a satisfacer las necesidades superiores (sociales, estima y autorrealización).

✓ **Teoría Bifactorial: Motivación e Higiene (1959)**

Postulada por Herzberg y basado en la teoría de Abraham Maslow, postula que la satisfacción laboral de las personas está determinada por dos características. La primera denominada factores de motivación intrínsecos (estima y autorrealización) y la segunda, factores extrínsecos (básicas, seguridad y social) y se explican de la siguiente manera

1. Factores higiénicos (extrínsecos): Implican las condiciones físicas y ambientales del trabajo, como son las condiciones de trabajo, el salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, los reglamentos internos, oportunidades, entre otros.
2. Factores motivacionales (intrínsecos): Relacionado a los factores que buscan crear motivación en los trabajadores y están centrados en el puesto laboral: reconocimiento, logro, libertad de desarrollar libremente una tarea, uso de las habilidades personales y la oportunidad de crecimiento.

✓ **El modelo de las determinantes de la satisfacción en el trabajo**

Propuesto por Lawler (1973) remarca la relación “expectativas-recompensas”, desde las distintas facetas y aspectos del trabajo. En el fondo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). Este autor parte de la hipótesis de que la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa produce la satisfacción o la insatisfacción laboral; es decir, que éstas dependen de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la

que el individuo consideraba adecuada a cambio de éste. Por lo tanto, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación se desarrolla en sentido inverso, se produce la insatisfacción-

2.4.2.3 Tipos de Satisfacción Laboral

La tipología de la satisfacción laboral es variada, pero en esta ocasión tomaremos el aporte teórico de (Landy y Conte, 2005), quiénes nos describen diferentes cuatro (4) tipos, citados a continuación:

- ✓ **Satisfacción Laboral Progresiva:** se refiere a que el empleado se sienta satisfecho con su trabajo en la medida que incrementa su nivel de aspiración.
- ✓ **Satisfacción Laboral Estable:** se enfoca a un nivel moderado de satisfacción, en el que la persona está motivada por mantener su nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción, incrementándose su nivel de aspiración en otras áreas de la vida, lo cual puede deberse a que hay pocos incentivos laborales.
- ✓ **Satisfacción Laboral Conformista:** es el estado asociado con un bajo esfuerzo laboral y una voluntad reducida para cambiar o adaptarse, lo cual refleja que el empleado no se esfuerza por llegar más allá y con ello crecer laboral y personalmente.
- ✓ **Seudo - Satisfacción:** se refiere a elementos que estimulan en el trabajador falsas sensaciones, que surgen como un pretexto de satisfacer una determinada necesidad, exterminando con ello la posibilidad de obtener una satisfacción adecuada en otras necesidades.

Cada individuo posee su propia personalidad, la cual los diferencia de los demás y por lo tanto cada uno manifiesta su satisfacción de acuerdo a sus aspiraciones o emociones con respecto a su trabajo y lo que espera de él.

2.4.2.4 Factores de la Satisfacción Laboral que influyen en el Clima Organizacional

Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada de Sonia Palma - SPC, quien detalla lo siguiente:

✓ **Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales:** son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

✓ **Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Para (Robbins S. , 2004), los empleados quieren sistemas de salario y políticas de ascensos justos, sin ambigüedades y acordes con sus expectativas. Cuando el salario se ve como justo con base en las demandas de trabajo, el nivel de habilidad del individuo y los estándares de salario de la comunidad, favorecen a la satisfacción.

✓ **Factor III. Políticas Administrativas:** es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

✓ **Factor IV. Relaciones Sociales:** es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Y para (Chiavenato, 2000), las relaciones interpersonales incrementan la confiabilidad de liderazgo y la unión de sus

miembros, aumentando la motivación y reforzamiento entre el personal, logrando un comportamiento responsable y de compromiso; en sintonía con la productividad de la organización.

✓ **Factor V. Desarrollo Personal:** es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Como afirma (Fernandez, 1999) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional.

✓ **Factor VI. Desempeño de Tareas:** es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

✓ **Factor VII. Relación con la Autoridad:** es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Como señala (Robbins, S., 1999), uno de los factores más importantes que conducen a la satisfacción laboral es el comportamiento del jefe, es decir cuando el supervisor inmediato es comprensible y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha las opiniones de sus empleados y muestra un interés personal en ellos, se incrementa la posibilidad de tener empleados satisfechos, lo cual no significa que el supervisor pase por alto conductas negativas de su personal, sino que sepa manejar la situación, sin crear malestar en su ambiente de trabajo.

2.4.3 Contexto global: Perspectiva cultural

La comprensión del contexto global para la presente investigación nace desde el reconocimiento de la perspectiva cultural es decir la posibilidad que se tiene de analizar el contexto en el cual se desarrollan las variables clima organizacional y satisfacción laboral va depender del factor cultural que se analiza o se investiga por eso es que se observan diferentes resultados de acuerdo a la latitud en la cual se realiza la investigación.

La búsqueda de la satisfacción laboral es una de las principales preocupaciones de multitud de empresas de todo el mundo, que ven en ello una forma de conseguir que su rendimiento aumente gracias a que los empleados expresen sus niveles de productividad.

En ocasiones resulta complicado llegar a una conclusión sobre cómo potenciar esta satisfacción, por lo que resulta necesario observar otros países y ver cómo lo hacen allí sus empresas para garantizar buenos resultados, indagando mucho más en estos aspectos en un contexto más globalizado llegamos a la conclusión que la cultura de cada país es un factor primordial en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores por ejemplo para los colaboradores mexicanos según Hofstede(1967-1973) alcanzar un nivel de satisfacción laboral significa contar con una cultura tradicional (con alta distancia de poder y alto colectivismo), por otro lado para los colaboradores españoles contar con una cultura igualitaria (con baja distancia de poder y bajo colectivismo) les significa un alto nivel de satisfacción laboral.

2.4.4 Las 5 Dimensiones culturales de Geert Hofstede

El Modelo de Hofstede realizado entre los años 1967 y 1973 se desarrolló para identificar los patrones culturales de cada grupo. Es un modelo de gran ayuda en la comunicación intercultural (Piqueras, 2018).

- ✓ Distancia al poder
- ✓ Individualismo – Colectivismo
- ✓ Masculinidad – Feminidad
- ✓ Evasión de la incertidumbre
- ✓ Orientación a largo plazo

Estas cinco dimensiones nos sirven para estudiar y comprender cada una de las culturas a nivel mundial, de forma que podamos entender mejor los rasgos culturales que predominan en unas u otras zonas del mundo y de esta forma adaptarnos. Hofstede, nos proporciona datos y puntuaciones concretas de cada una de las culturas en las cinco dimensiones. Lo que hace que podamos tener una idea concreta de cómo es cada cultura y las diferencias que pueden existir con la nuestra.

El éxito de la comunicación intercultural dependerá de nuestro grado de comprensión y aceptación de la otra cultura, así como de conocer los rasgos culturales nuestros que pueden ser llamativos para la otra cultura.

2.4.4.1 Distancia al poder. (Power Distance. PDI)

El grado en que hay más desigualdad, en el que hay mayores niveles jerárquicos, es también el grado en que los miembros de una sociedad aceptan que el poder está distribuido de forma desigual. Una puntuación alta sugiere que hay expectativas de que algunos individuos tendrán mucho más poder que otros. Países con elevada distancia en el poder son típicamente más violentos. Un puntaje bajo refleja la perspectiva de que la gente debe tener derechos iguales.

El PDI es típicamente más grande en las sociedades de Asia, Europa Oriental, Latinoamérica y África. En culturas con poca distancia al poder, las personas tienen igual poder entre sus miembros, y avanzar a un estatus superior (vía educación, ingresos, posición laboral, etc.) es posible. Algunas culturas nacionales con poca distancia al poder son: los países nórdicos, Nueva Zelanda y Australia.

2.4.4.2 Individualismo. (Individualism. IDV) – Colectivismo

Individualismo: Las personas tienen cuidado de sí mismos. En culturas individualistas, te identificas primero contigo mismo, la tarea de la educación es precisamente encontrarte a ti mismo y sostenerte sobre tus propios pies, sin ser dependiente del grupo al que perteneces. Ej. EEUU, Canadá, Australia, Inglaterra

Colectivismo: Las personas pertenecen a grupos, clanes, organizaciones, familias, que tienen cuidado de ellos y a los que ellos deben lealtad. En primer lugar, tienes lealtad y te identificas con el grupo y luego a ti mismo. Ejemplo: Guatemala, Pakistán e Indonesia.

El individualismo es contrastado con el colectivismo, y se refiere al grado al que la gente espera valerse por sí misma o, alternativamente, actuar principalmente como miembro de un grupo u organización. Los Estados Unidos son la sociedad más individualista.

2.4.4.3 Masculinidad-femineidad:

Esta dimensión mide el nivel de importancia que una cultura da a los valores estereotípicamente masculinos, como la asertividad, la ambición, el poder y el materialismo, y a los valores estereotípicamente femeninos, como el énfasis en las relaciones humanas. Las culturas con un valor alto en la escala de la masculinidad suelen presentar diferencias más marcadas entre los géneros y suelen ser más competitivas y ambiciosas. Las que obtienen una puntuación baja en esta dimensión presentan menos diferencias entre géneros y conceden gran importancia al desarrollo de relaciones (World speaking, 2018)

2.4.4.4 Evasión a la incertidumbre (uncertainty avoidance- uai)

El Índice de Evasión a la Incertidumbre (UAI por sus siglas en inglés) explica cómo los miembros se sienten al manejar situaciones desconocidas. En culturas con fuerte UAI, la gente tiende a evitar riesgos y situaciones inesperadas. La situación desconocida crea alta ansiedad y estrés. Japón, Grecia y Rusia son países cuyas culturas nacionales tienen un alto UAI, donde hay una alta preferencia por lo predecible o situaciones controladas. Los miembros de culturas con un débil UAI tienden a ser más tolerantes con aquello que no pueden controlar. La incertidumbre es aceptada como parte de la vida y las personas son generalmente más relajadas y flexibles ante situaciones desconocidas (AFS Intercultural programs, 2018)

2.4.4.5 Orientación a largo plazo

Las sociedades con orientación a largo plazo incentivan a las personas a invertir y a ser ahorrativos. Ser perseverante y cauteloso tiene sus recompensas. Los miembros en la sociedad tienen distintos rangos, y los mayores deben ser respetados. Las sociedades con Orientación a Largo Plazo también tienden a adaptar las tradiciones a los contextos modernos. Los países del Este de Asia tales como China, Corea y Japón tienden a tener culturas nacionales orientadas a largo plazo. Las sociedades que tienen Orientación a Corto Plazo respetan las tradiciones, pero incentivan a gastar y a obtener ganancias inmediatas. El estatus de los miembros no es tan importante y las relaciones son vistas como algo importante solo si se puede obtener algún provecho de ellas. Los Estados Unidos, Inglaterra y España son algunos países con culturas nacionales que tienen orientación a corto plazo (AFS Intercultural programs, 2018)

2.4.5 Índice de Felicidad Global de la Fuerza de Trabajo

El Índice de Felicidad Global de la Fuerza de Trabajo, que evaluó la opinión de 200.00 jóvenes profesionales de 57 distintas partes del mundo, mostró que países como Dinamarca, Noruega, Suecia y Costa Rica registraron el mayor número de trabajadores felices y leales durante ese año.

En este mismo ranking, México se ubicó en el décimo tercer lugar (13°) en lo que respecta la satisfacción de los trabajadores por su empleo.

Así, los lugares que encabezan el listado de los trabajadores más felices del mundo están liderados por países de Europa, específicamente los nórdicos, siendo Dinamarca el destacado en la materia (Oficina empleo, 2018)

Está demostrado que los trabajadores más felices son también los más productivos. Los expertos en recursos humanos de todo el mundo hacen mucho hincapié en la importancia de implementar políticas de incentivos que mantengan a las personas motivadas y con ganas de crecer (Universia, 2018).

Según el investigador, el índice de felicidad funciona como indicador para que los empleadores entiendan el contexto en el que están operando, y puede ayudar a comprender dónde necesitan fortalecerse para atraer o retener talento (Montero Soto, 2016)

La investigación se concentra en tres ejes:

- ✓ Satisfacción del empleado
- ✓ La disposición de un empleado para recomendar a su empleador actual
- ✓ La probabilidad de que un empleado cambie de trabajo en el futuro próximo (2-4 años)

Figura 1. Índice de Felicidad Global de la Fuerza de Trabajo



Fuente: Universum

Universum realizaron el sondeo se llevó a cabo entre septiembre de 2015 y septiembre de 2016, periodo durante el cual más de 200.000 profesionales jóvenes de 57 mercados participaron en la investigación.

"Una conclusión notable es que en los países en los que los profesionales jóvenes son menos felices, un motivador importante es el desarrollo profesional y las oportunidades de aprendizaje y en los países más felices, el motivador más importante fue el equilibrio entre el trabajo y la vida personal", indicó el estudio. (Los países con los trabajadores más felices del mundo, 2016)

2.4.5.1 Dinamarca

Según el diario el Definido (Paz Salas, 2014) los daneses suelen encabezar los rankings de "países más felices del mundo" y al parecer no sólo están contentos en sus casas, sino que también en el trabajo. De acuerdo a diferentes estudios de satisfacción, los empleados más contentos están en Dinamarca.

Horas razonables de trabajo

Además de tener horarios diarios razonables, tienen buenas vacaciones que en promedio son seis semanas pagadas al año, muchos feriados nacionales y hasta un año de permiso de maternidad o paternidad. Los daneses también tienen más horas de ocio que cualquier otro trabajador de los países OCDE.

Lo que dice el jefe no es ley

En muchos países, los empleados hacen lo que los jefes digan y hay una jerarquía establecida y también respetada. Para los daneses esto no funciona

necesariamente así. Es más, los jefes suelen dar pocas órdenes directas y, aunque lo hagan, los empleados las ven más bien como una sugerencia más que una ley. Esta cultura se encuentra en la mayoría de las empresas y son aplicadas para generar empoderamiento en sus empleados.

Existe un concepto llamado "power distance", algo así como "distancia de poder". Cuando esta es catalogada como alta, es decir que hay mucha distancia de poder, significa que los jefes tienen mucha autoridad y todo lo que hacen es considerado como ley. Para hacer una comparación, los empleados en Estados Unidos tienen una distancia de poder de 40 (1 es el más bajo y 120 el más alto) según este ranking y los daneses, con 18, tienen la menor distancia de poder del mundo. Otros países con poca distancia de poder son los países nórdicos, Nueva Zelanda y Australia.

También por ley, las empresas danesas con más de 35 empleados deben abrir puestos de trabajo en sus cargos directivos para ellos. Esto les da más autonomía y también los empodera en el trabajo.

Beneficios de desempleo

En muchos países perder el trabajo es sinónimo de desastre financiero. No en Dinamarca. En este país el seguro de desempleo le da a los trabajadores el 90% de su salario original hasta por dos años, lo que significa que tampoco pierden sus seguros médicos.

Y también fomenta el buen trato hacia los empleados, ya que, si a un danés no le gusta su trabajo, las posibilidades de simplemente dejarlo (sin quedar en la ruina de por medio) son muy altas, lo que obliga a las

compañías a tratarlos bien, o perderlos.

Esto puede llevarse a cabo gracias a que Dinamarca tiene un modelo de Estado Benefactor en el que sus ciudadanos pagan altos impuestos para que el Estado se haga responsable de ellos. Los países con este modelo tienen altos impuestos sociales parte de un llamado "modelo nórdico".

Entrenamiento constante

Todo lo anterior sólo es posible gracias a que los trabajadores son lo suficientemente productivos para mantener un sistema así. Pero eso tampoco es casualidad: desde los años 80, el país se ha concentrado en educar a sus trabajadores. Esta política continúa hasta el día de hoy con elaboradas leyes que permiten que cualquier empleado que quiera aprender nuevas habilidades, puede hacerlo. Dinamarca, como podrán imaginar, es el país OCDE que más gasta dinero en entrenar a sus trabajadores.

En el diario el Telegrefo (Sociedad, 2017) se refuerza la idea de que los países más felices, como Dinamarca, son también los más igualitarios porque la sensación de bienestar se mueve de manera equitativa en toda la nación. Es el caso de los daneses, quienes por ejemplo cuentan con cobertura de salud universal, trabajan 36 horas a la semana y gozan de 5 semanas de vacaciones al año. También la universidad es gratuita y se otorgan becas a estudiantes para cursos de posgrados. ¿Cómo se financia el estado de bienestar? Con impuestos. Cada danés paga hasta el 48,2%

de tributos sobre sus rentas personales, el índice más alto de la Unión Europea. El sistema de impuestos varía según lo que gana el danés cada año. El organismo encargado de fiscalizar los tributos (SKAT) hace una estimación sobre cuánto ganará el ciudadano durante el año, atendiendo los ingresos de años anteriores. El dinero que pagan los daneses regresa de muchas maneras al hogar. En el caso de los permisos de maternidad se extienden hasta por un año con sueldo completo y cada niño recibe una aportación del Estado de 1.000 euros hasta que cumpla los 18 años. De esta manera se asegura una educación y un bienestar para el bebé. Los desempleados pueden recibir subsidios por un largo periodo de tiempo, cotizando un mínimo de 3 meses. Dependiendo de dónde residan, pueden llegar a cobrar un mínimo de 850 euros (6.400 coronas) al mes.

2.4.5.2 Otros países

En Bélgica cuentan con una de las fuerzas laborales más felices del mundo, debido a que poseen un alto nivel de satisfacción en sus centros de trabajo, y además tienen una alta lealtad a las organizaciones en las que trabajan.

Noruega es el segundo país con una fuerza laboral contenta, gracias a los altos niveles de seguridad en el empleo y los ingresos.

En términos de empleo, más de 75% de las personas entre 15 y 64 años de edad en Noruega tienen un empleo remunerado, cifra mayor que el promedio de

la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), de 65%, y una de las más altas entre los países miembros.

Costa Rica completa los tres primeros. La nación latinoamericana destacó el papel del turismo en la creación constante de empleos, ya que los trabajos son agradables.

Costa Rica también es líder en Centroamérica en cuanto a derechos laborales y se encuentra entre las economías más competitivas de América Latina.

Esto pone de manifiesto un aspecto clave del Índice de Planeta Feliz: las políticas públicas tienen un gran impacto en el bienestar de la población.(Lopez Peña, 2018)

En la encuesta se pidió a los trabajadores que calificaran su felicidad respecto al tiempo que desean permanecer en su puesto de trabajo, si recomendarían su trabajo, y la probabilidad de permanecer en su trabajo actual (Forbes, 2016)

En Suecia el negocio se trata de trabajar todos juntos, asegurándose de que sus voces de escuchen de manera equitativa, de tal manera que juntos puedan alcanzar una solución óptima.

Una parte de esta cultura está basada en el “Jantelagen” (Ley de Jante) que toma el nombre de un pueblo llamado Jante, descrito en la novela del autor noruego danés Aksel Sandemose de 1933.

En la novela se detalla la tradición de siglos que desalienta las muestras de éxito y riquezas extravagantes: nadie debe considerarse mejor que el otro.

En el trabajo, Jantelagen crea un ambiente más colaborativo, en vez de uno competitivo trata de remover el estrés causado por la competencia o sentir que eres mejor que los demás (Gestión, 2018).

En cuanto a Noruega, lo primero que hay que decir de esta nación ubicada en el extremo norte de Europa es que es sumamente rica. Tiene el sexto PIB per cápita del mundo, estimado en 68.430 dólares. Esto se debe en gran medida a que conjuga en un mismo territorio todos los avances organizativos y educativos del modelo escandinavo, con recursos naturales extraordinarios. Es uno de los mayores productores mundiales de petróleo, y además tiene abundantes reservas minerales, gasíferas y pesqueras.

Noruega es un país muy igualitario, con mucha equidad de género, de salarios y social. Eso incrementa el sentimiento de ser parte del mismo barco y de trabajar para propósitos colectivos. Los servicios públicos son muy buenos, lo que facilita que las personas estén dispuestas a pagar impuestos y a contribuir. La gente no tiene que abonar para ir al hospital o a la universidad,

sino que todo se paga a través de los impuestos. Además, tienen un sistema tributario muy redistributivo, que reparte de los ricos a los más necesitados.

Con una población de apenas 5.2 millones de habitantes, que en su mayoría profesan la fe luterana, Noruega tiene además mínimos niveles de corrupción, que lo ubican sexto en el ranking de Transparencia Internacional. Este se debe en parte a la notable estabilidad de su sistema político, una monarquía parlamentaria que funciona. Los cambios entre una administración y otra no son profundos, ya que la mayor parte de las políticas de estado están consensuadas.

En Noruega hay una colaboración tripartita en el mercado de trabajo, entre empleadores, empleados y el gobierno, por la que los asalariados tienen mucha influencia en su propio ámbito laboral, la alta autonomía se combina con la elevada productividad. Las particularidades de la estructura familiar, es muy igualitaria, más de trabajo en equipo que jerárquica y autoritaria, lo que hace a los niños más autónomos, armoniosos y satisfechos.

Noruega no es un caso aislado. Los cinco países nórdicos (Dinamarca, Finlandia, Islandia, Suecia y Noruega) suelen encabezar todos los rankings de calidad de vida gracias a un modelo de bienestar compartido que les ha traído muy buenos resultados.

Los países nórdicos tienen economías pequeñas y abiertas. La apertura económica estimula la productividad y la eficiencia. La corrupción y el patronazgo son muy limitados, y las reglas formales son las reglas reales en los negocios y en los asuntos públicos. Otra característica compartida es un sistema de seguridad y asistencia social amplio y generoso. Así aquellos que pierden en la competencia global puedan mantener la atención sanitaria, educación gratuita, buenas jubilaciones (aunque la edad jubilatoria es 67 años), servicios de rehabilitación y mucho más. Todo esto mejora la predictibilidad en la vida cotidiana de la gente.

Noruega ha demostrado que es posible hacer foco menos en la cantidad de bienes y servicios producidos, y más en la calidad, la confianza y la calidez del ambiente en el trabajo, en los barrios y alrededor del mundo (Mizrahi, 2018).

2.5 Marco Conceptual

A continuación, algunos conceptos que permitirán entender de mejor forma esta investigación:

- ✓ **Apreciación:** Valorar, colocar un precio comercial o emocional a determinados hechos o circunstancias, cosas o personas.
- ✓ **Colaborador:** Persona que trabaja con otra en una obra común.
- ✓ **Conducta:** La conducta equivale al comportamiento que el individuo desarrolla según el ambiente al que se enfrenta.

- ✓ **Confianza:** Se entiende por confianza a la creencia o fe en una persona o grupo, que será capaz de actuar en forma adecuada, frente a una situación puntual.
- ✓ **Cultura:** La cultura se refiere a aquellos saberes, costumbres, creencias, conducta, hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no solo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad.
- ✓ **Desempeño laboral:** Es el nivel de ejecución que ofrece un trabajador y la forma de actuar frente a las funciones y tareas principales que exige su cargo.
- ✓ **Elogio:** Es la alabanza de los méritos y las cualidades positivas de una persona, un objeto o un concepto.
- ✓ **Expectativa:** Una expectativa es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.
- ✓ **Habilidad:** La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio.
- ✓ **Índice:** Índice es un indicio o señal de algo. Puede tratarse de la expresión numérica de la relación entre dos cantidades o de distintos tipos de indicadores.
- ✓ **Internacional:** Es aquello perteneciente o relativo a dos o más naciones, a países distintos del propio o que ha trascendido las fronteras nacionales.
- ✓ **Jerarquía:** Una jerarquía es una estructura en que se establece distintos grados de subordinación entre los elementos que la componen.
- ✓ **Labor:** Acto en el que se lleva a cabo una actividad hecha con un fin determinado por una persona, una profesión o una entidad.

- ✓ **Organización:** Es un grupo social formado por personas, tareas y administración, creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.
- ✓ **Perspectiva:** La perspectiva es el punto de vista concreto, particular y subjetivo que tiene una persona sobre un tema en concreto.
- ✓ **Reconocimiento:** Acción de distinguir a una persona o cosa entre las demás en función a una tarea o acción realizada correctamente.
- ✓ **Remuneración:** Es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución.
- ✓ **Sociedad:** Es un término que describe a un grupo de individuos marcados por una cultura en común y criterios compartidos que condicionan sus costumbres y estilo de vida y que se relacionan entre sí en el marco de una comunidad, además de ello se unen por objetivos en común.

CAPÍTULO III

3. Hipótesis de la investigación

3.1 Hipótesis Principal

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

3.2 Hipótesis Específicas

a. La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

b. El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

c. La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

d. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

e. Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

CAPÍTULO IV

4. Marco Metodológico

4.1 Método de la investigación

La presente investigación se circunscribe al método hipotético - deductivo debido a que consiste en la elaboración de una hipótesis para luego buscar la comprobación de la verdad mediante la experiencia tratando de contrastarla a partir de los datos que se obtienen.

Además, se desarrolla dentro del enfoque mixto debido a que este es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento.

Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

De acuerdo a la naturaleza, esta investigación es aplicada porque recibe el nombre de práctica o empírica y por buscar la aplicación o utilización de los

conocimientos que se adquieren. Se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y descubrimientos de la investigación.

4.2 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicaron los siguientes diseños:

- a) No experimental, es la que se realiza sin manipular las variables observando el comportamiento de las mismas para después analizarlas.
- b) Transversal, porque los datos se recolectan en un tiempo único buscando analizar sus variables e incidencia en un momento dado.
- c) Descriptivo, porque el propósito es describir como se manifiesta el problema de investigación analizando las características de la variables y dimensiones.
- d) Correlacional, tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre las dos variables de investigación.

4.3 Población y muestra de la investigación

La población está compuesta por las personas de la empresa Global Transport SAC la cual está constituida por 15 personas.

La muestra está constituida por 15 personas, la totalidad de la población, es decir, es una muestra censal porque es la porción que representa toda la población.

4.4 Variables de la investigación

Las variables y dimensiones que fueron estudiadas en esta investigación son las siguientes:

Tabla 1. Variables de la investigación

Variables	Dimensiones
Clima Laboral	Realización Personal
	Involucramiento laboral
	Supervisión
	Comunicación
	Condiciones Laborales
Satisfacción laboral	Condiciones Física y/o materiales
	Beneficios laborales
	Política administrativas
	Relaciones Interpersonales
	Desarrollo Personal
	Desempeño de Tareas
	Relacion de autoridad

4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnica: La técnica a emplear para recolectar los datos es la encuesta debido a que en este tipo de metodología los encuestados pueden tomarse su tiempo para contestar las preguntas por lo tanto las respuestas suelen ser más sinceras pues se ha demostrado que la presencia de un investigador puede llevar a respuestas menos sinceras y más deseables socialmente.

b. Instrumento: El instrumento a aplicar es el cuestionario el cual consiste en un conjunto de preguntas que permite evaluar las variables de la investigación. Para las variables de clima laboral y satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo, el cual plantea un total de 50 preguntas con 5 opciones cada una para el cuestionario de clima laboral y en cuanto al cuestionario de satisfacción laboral plantea un total de 36 preguntas con 5 opciones cada una.

4.6 Procedimiento y recolección de datos

El procedimiento de la recolección de datos es la relación de actividades a realizar para obtener los datos. El procedimiento y la recolección consisten en las siguientes actividades:

- ✓ Solicitud de permisos a la empresa para realizar la aplicación correspondiente de los instrumentos.
- ✓ Establecer el lugar y recursos para recolectar la información
- ✓ Sensibilización del personal sobre los objetivos de la investigación.
- ✓ Aplicación de los instrumentos

4.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos

En la presente investigación se utilizaron tablas de distribución a fin de ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de la muestra.

En el análisis de los datos se hizo uso de los gráficos de barra y tablas dimensionales, ambos representan la información de las tablas de distribución.

Por último, se hizo uso de la prueba estadística chi-cuadrado para comprobar la hipótesis acerca si las dos variables están relacionadas o no.

CAPÍTULO V

5. Resultados Obtenidos

5.1. Presentación y análisis de resultados

Dimensión: Realización Personal

Tabla 2. Dimensión: Realización personal

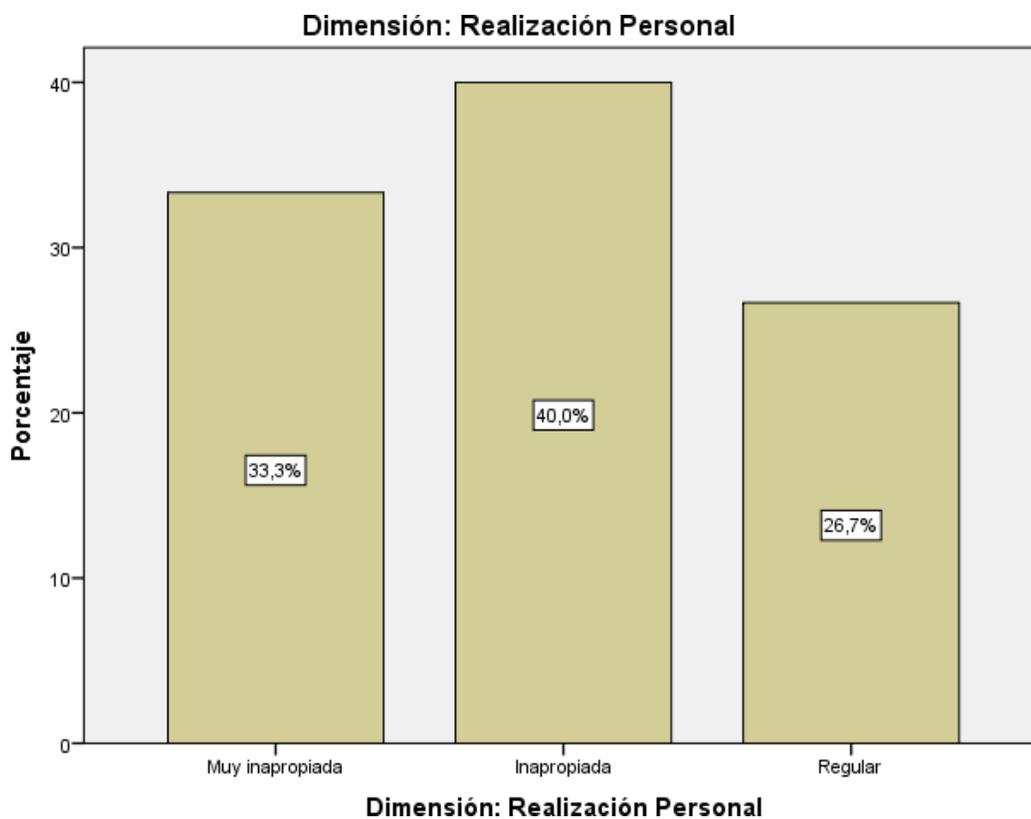
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	5	33,3	33,3
Inapropiada	6	40,0	73,3
Regular	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión realización personal de la variable clima organizacional se observa que el 33.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 40.0% es inapropiada y el 26.7% nos dice que es regular.

Interpretación: En la organización se observa que no existen oportunidades para progresar eso está vinculado a la falta de promoción del desarrollo del personal, los supervisores además no reconocen los logros de los colaboradores, por lo tanto tampoco se valora los altos niveles de desempeño. Finalmente observamos que en esta organización existe poca o nula promoción a la generación de ideas creativas e innovadoras, pero por otro lado como un aspecto importante dentro de esta dimensión algunos colaboradores podrían afirmar que el jefe se interesa por el éxito de los empleados y el hecho de definir los objetivos y participar en la definición de los mismos también puede ser un punto importante a resaltar como fortaleza en la dimensión realización personal.

Figura 2. Distribución de los resultados de la Dimensión Realización Personal



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Involucramiento Laboral

Tabla 3. Dimensión: Involucramiento Laboral

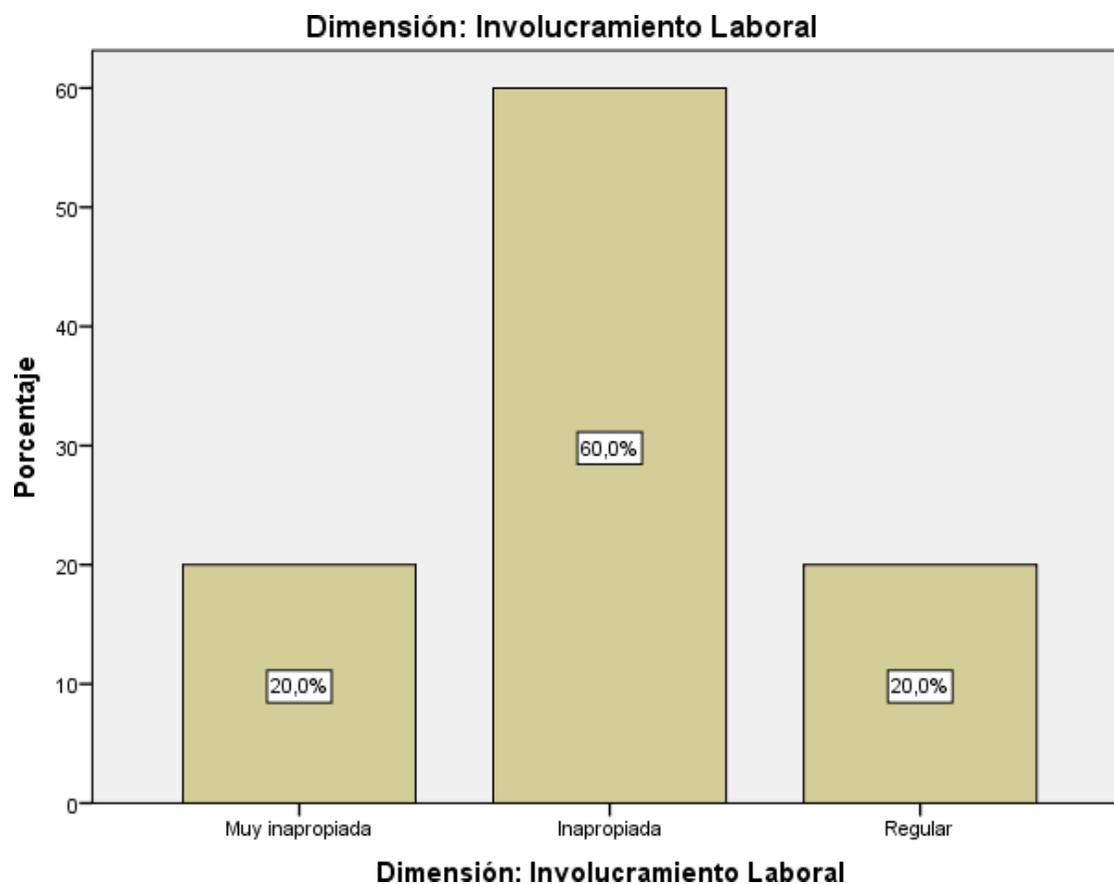
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	3	20,0	20,0
Inapropiada	9	60,0	80,0
Regular	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional se observa que el 20% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, para el 60.0% es inapropiada y el 20% nos dice que es regular.

Interpretación: Dentro de la organización los colaboradores no se sienten comprometidos con el éxito en la organización pues cada trabajador asegura sus niveles de logro personal mas no buscan el éxito de la empresa como una organización. Se puede identificar que la organización no es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral pues es claro que los colaboradores tan solo buscan adquirir experiencia por un corto o mediano plazo. Por otro lado, se puede afirmar que cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal porque las diferentes situaciones laborales a las que te enfrentas son motivo de aprendizaje continuo, cada empleado es factor clave para el éxito de la empresa porque la responsabilidad que recae en cada uno hace que cada trabajador se convierta en pieza fundamental dentro de la organización.

Figura 3. Distribución de los resultados de la Dimensión Involucramiento laboral



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Supervisión

Tabla 4. Dimensión: Supervisión

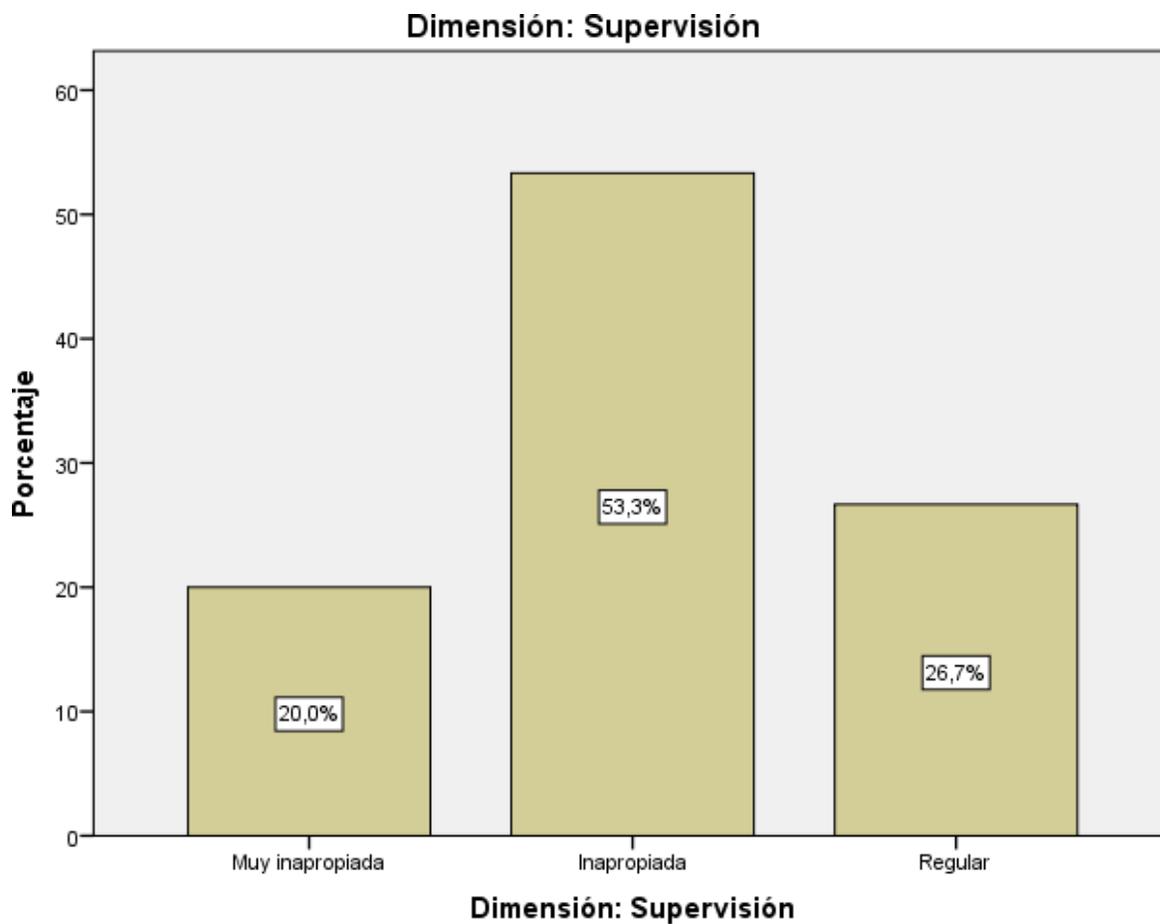
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	3	20,0	20,0
Inapropiada	8	53,3	73,3
Regular	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión supervisión de la variable clima organizacional se observa que el 20 % de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 53.3% es inapropiada y el 26.7% nos dice que es regular.

Interpretación: En la organización se observa que no existe la preparación necesaria para realizar el trabajo porque no existen capacitaciones previas que te ayuden a realizar mejor tus funciones dentro de la organización, las responsabilidades del puesto y objetivos del trabajo no están claramente definidos pues normalmente existen contradicciones y confusiones entre los colaboradores que no conocen cuales son realmente sus funciones y cuáles no. En la organización se cuenta con un sistema para el seguimiento y control de las actividades, pero este no es lo suficientemente ordenado y adecuado para ayudar con el control de las actividades. Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que el jefe trata de brindar apoyo para superar los obstáculos de la organización, buscando dentro de sus posibilidades mejorar continuamente los métodos de trabajo y evaluando a los trabajadores para que realicen mejor sus tareas.

Figura 4. Distribución de los resultados de la Dimensión Supervisión



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Comunicación

Tabla 5. Dimensión: Comunicación

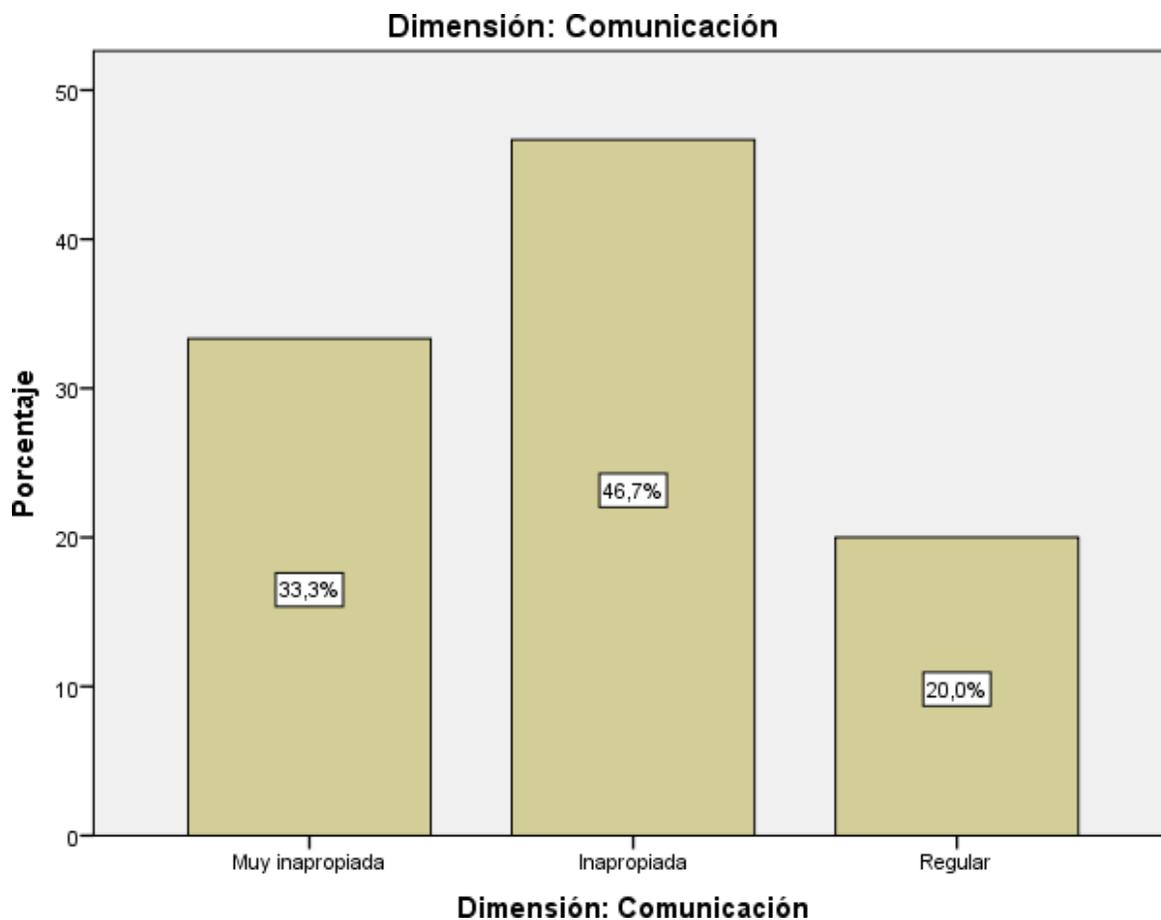
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	5	33,3	33,3
Inapropiada	7	46,7	80,0
Regular	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión comunicación de la variable clima organizacional se observa que el 33.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 46.7% opina que es inapropiada y el 20% nos dice que es regular.

Interpretación: En la organización la información no fluye adecuadamente, cada área realiza sus propias actividades y no comparten información con los demás colaboradores por lo tanto no existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa y no existe colaboración entre el personal de la organización. No se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo porque no cuentan con el orden adecuado para clasificar la información, algunos colaboradores podrían afirmar que es posible la interacción con personas de mayor jerarquía, el supervisor a pesar de no contar con mucho tiempo libre escucha los planteamientos que se le hacen pues trata que la relación con sus colaboradores siempre sea cercana, además en la institución se afrontan y superan los obstáculos que se presentan frecuentemente.

Figura 5. Distribución de los resultados de la Dimensión Comunicación



Fuente: Datos de la propia investigación

Tabla 6. Dimensión: Condiciones Laborales

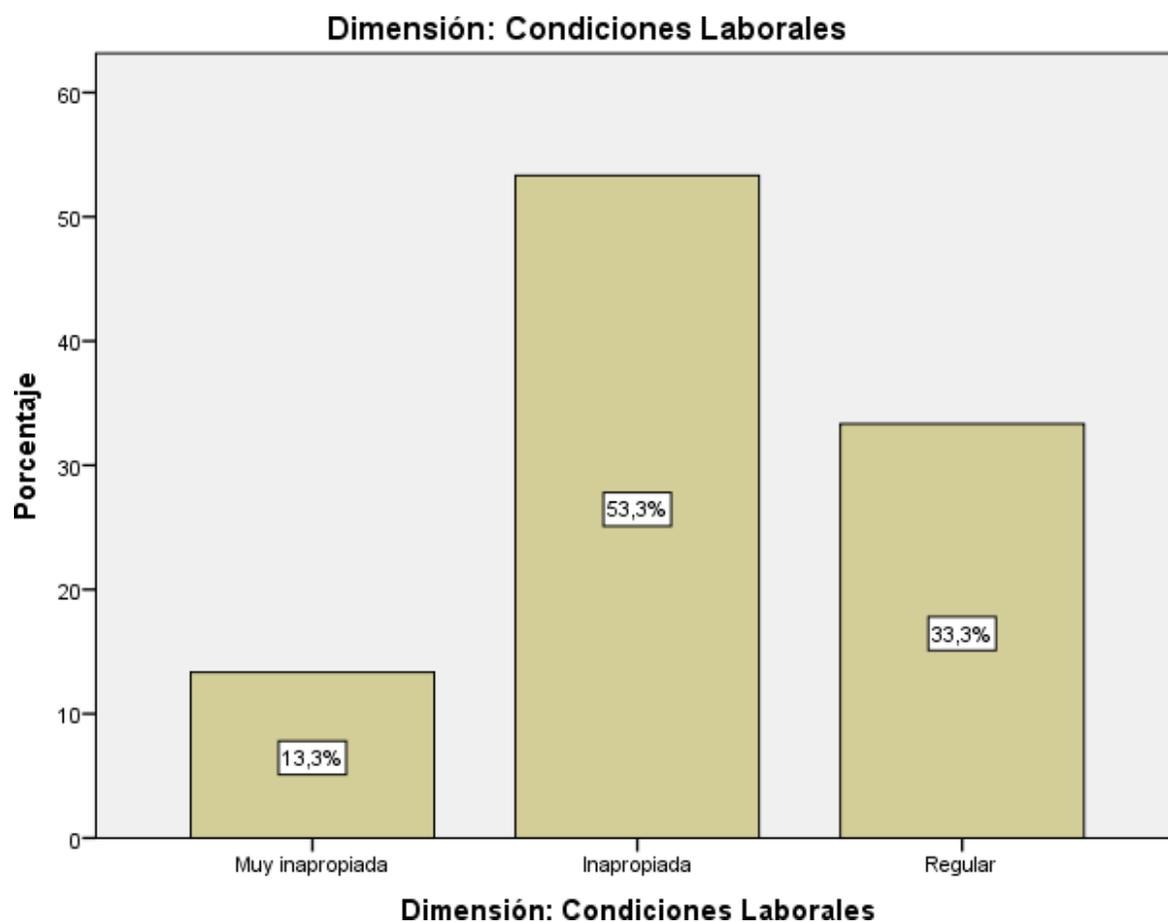
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	2	13,3	13,3
Inapropiada	8	53,3	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional se observa que el 13.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 53.3% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: Dentro de la organización los compañeros de trabajo no cooperan entre sí, el grupo de trabajo no funciona como un equipo bien integrado cada uno se enfoca en sus propias funciones y no toma en cuenta el ayudar a sus colegas. La remuneración no es atractiva en comparación con la de otras organizaciones, se podría decir que esta no está de acuerdo al desempeño de los colaboradores. Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que los objetivos de trabajo son retadores porque buscan lograr las metas propuestas por los supervisores, los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades pues son libres de manejar su forma de trabajo pues la empresa les brinda confianza absoluta desde el primer día.

Figura 6. Distribución de los resultados de la Dimensión Condiciones Laborales



Fuente: Datos de la propia investigación

Variable: Clima Organizacional

Tabla 7. Variable: Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	4	26,7	26,7
Inapropiada	7	46,7	73,3
Regular	4	26,7	100,0
Total	15	100,0	

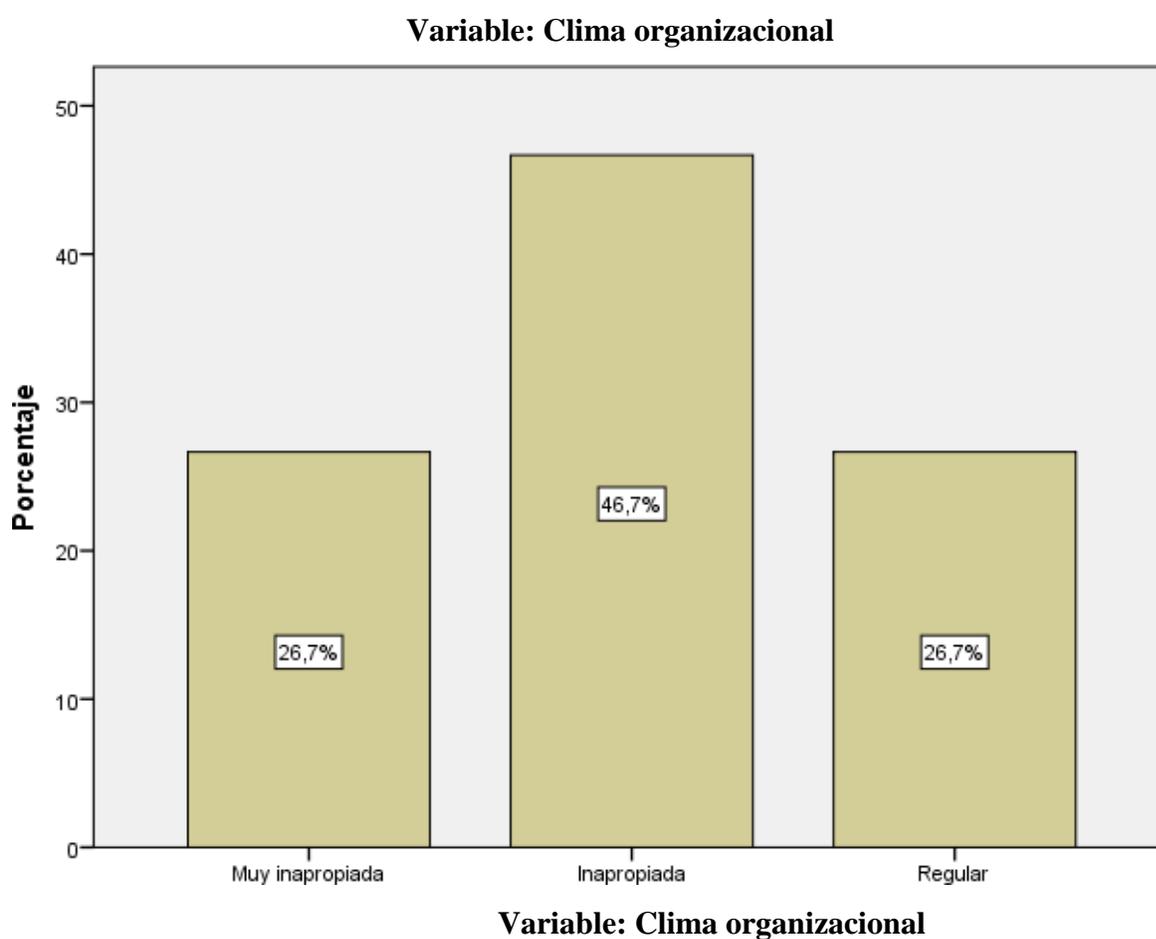
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripcion: Respecto a la variable clima organizacional se observa que el 26.7% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 46.7% es inapropiada y el 26.7% nos dice que es regular.

Interpretacion: El clima organizacional no es apropiado para realizar las tareas en la organización y se debe a que la realizacion personal no es la mas apropiada porque no existen oportunidades para progresar, eso está vinculado a la falta de promoción del desarrollo del personal. Los supervisores además no reconocen los logros de los colaboradores, por lo tanto tampoco se valora los altos niveles de desempeño. En cuanto al involucramiento laboral dentro de la organización los colaboradores no se sienten comprometidos con el éxito en la organización pues cada trabajador asegura sus niveles de logro personal mas no buscan el éxito de la empresa como una organización. Se puede identificar que la organización no es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral, es claro que los colaboradores tan solo buscan adquirir experiencia por un corto o mediano plazo. La supervisión dentro de la organización no es la más apropiada se observa que no existe la preparación necesaria para realizar el trabajo porque no existen capacitaciones previas que ayuden a realizar mejor las funciones dentro de la organización, las responsabilidades del puesto y objetivos del trabajo no están claramente definidos pues normalmente existen contradicciones y confusiones entre los colaboradores que no conocen cuales son realmente sus funciones y cuáles no. En la organización se cuenta con un sistema para el seguimiento y control de las actividades pero este no es lo suficientemente ordenado y adecuado para ayudar con el control de las actividades. La comunicación en la organización no fluye adecuadamente, cada área realiza sus propias actividades y no comparten información con los demás colaboradores por lo tanto no existen suficientes canales de comunicación dentro de la empresa y no existe colaboración

entre el personal de la organización. Por último, en cuanto a las condiciones laborales los compañeros de trabajo no cooperan entre sí, el grupo de trabajo no funciona como un equipo bien integrado cada uno se enfoca en sus propias funciones y no toma en cuenta el ayudar a sus colegas. La remuneración no es atractiva en comparación con la de otras organizaciones porque no concuerda con el desempeño de los colaboradores.

Figura 7. Distribución de los resultados de la Dimensión Clima Organizacional



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 8. Dimensión: Condiciones Físicas y/o Materiales

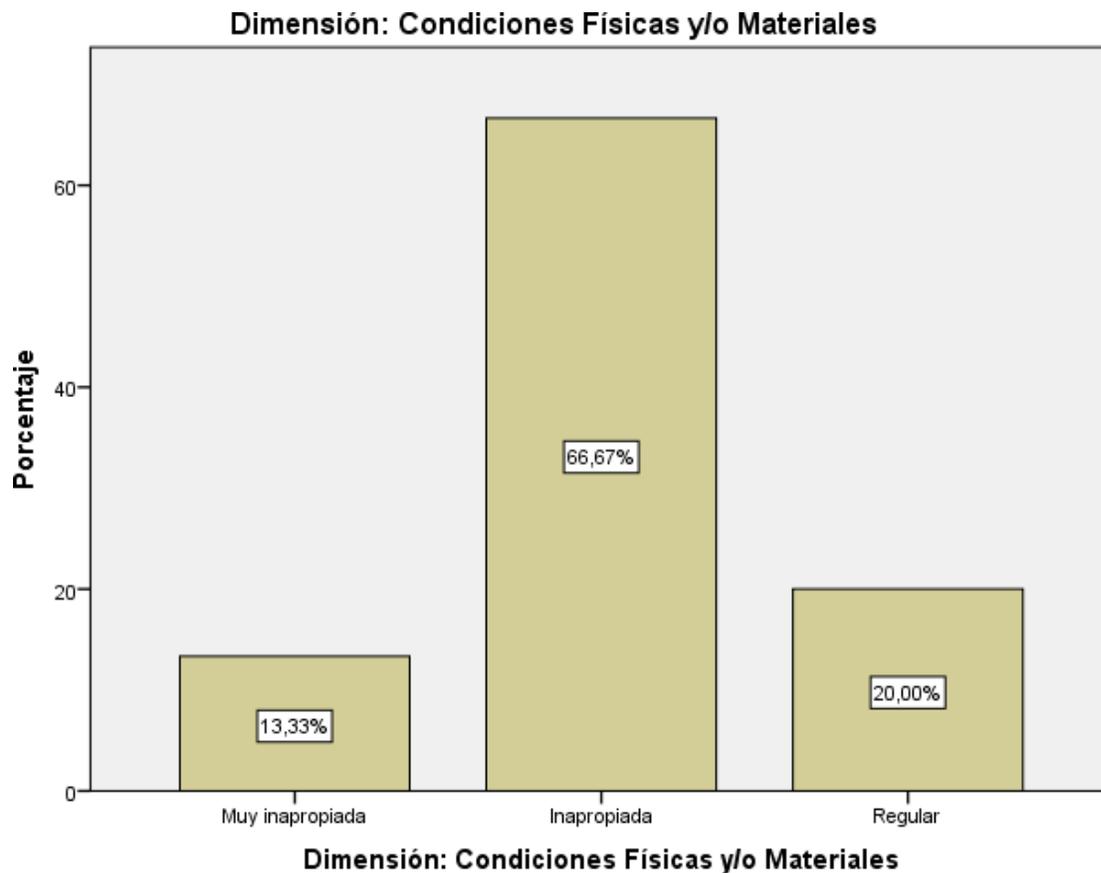
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	2	13,3	13,3
Inapropiada	10	66,7	80,0
Regular	3	20,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión condiciones físicas y/o materiales de la variable satisfacción laboral se observa que el 13.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, mientras que el 66.7% opina que es inapropiada y el 20% nos dice que es regular.

Interpretación: Dentro de la organización el ambiente de trabajo no es confortable porque los trabajadores se enfocan en sus propias funciones, además se siente un ambiente de estrés porque la falta de personal hace que los colaboradores sobrecarguen sus funciones. En cuanto al ambiente físico no se trabaja cómodamente porque no se cuenta con accesorios de oficina adecuados para la comodidad de los trabajadores, por lo tanto no existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.

Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de las labores porque las áreas se encuentran distribuidas según los procesos a realizar dentro de la empresa.

Figura 8. Distribución de los resultados de la Dimensión Condiciones Físicas y/o Materiales

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 9. Dimensión: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

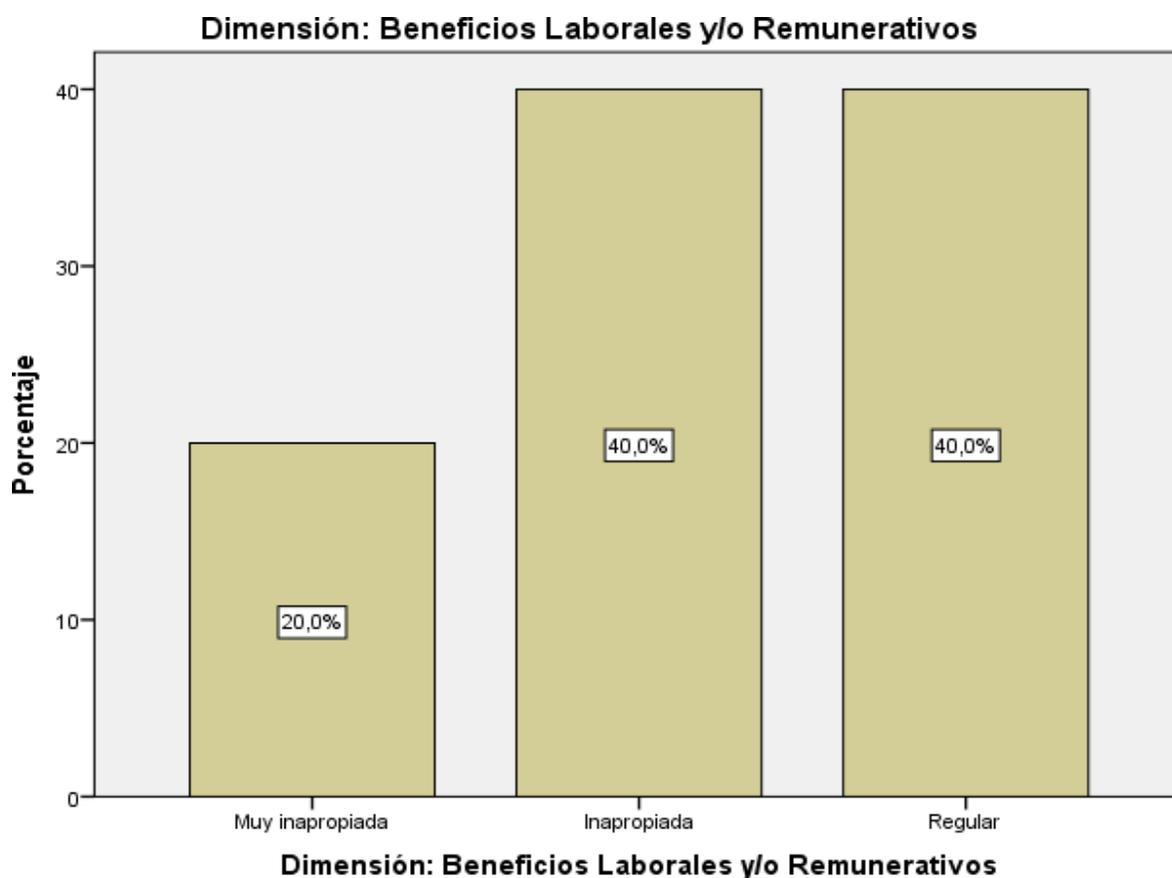
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	3	20,0	20,0
Inapropiada	6	40,0	60,0
Regular	6	40,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción laboral se observa que el 20% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 40% que es inapropiada y el 40% opina que es regular.

Interpretación: En la organización el sueldo es regular en relación a la labor que se realiza, aunque en comparación con otras empresas se puede decir que el sueldo no es atractivo, por lo tanto, podríamos afirmar que no permite cubrir las expectativas económicas de sus trabajadores. Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que no se sienten mal con lo que hacen porque ponen en práctica los conocimientos adquiridos en sus centros de estudio.

Figura 9. Distribución de los resultados de la Dimensión Beneficios Laborales y/o Remunerativos



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Políticas administrativas

Tabla 10. Dimensión: Políticas Administrativas

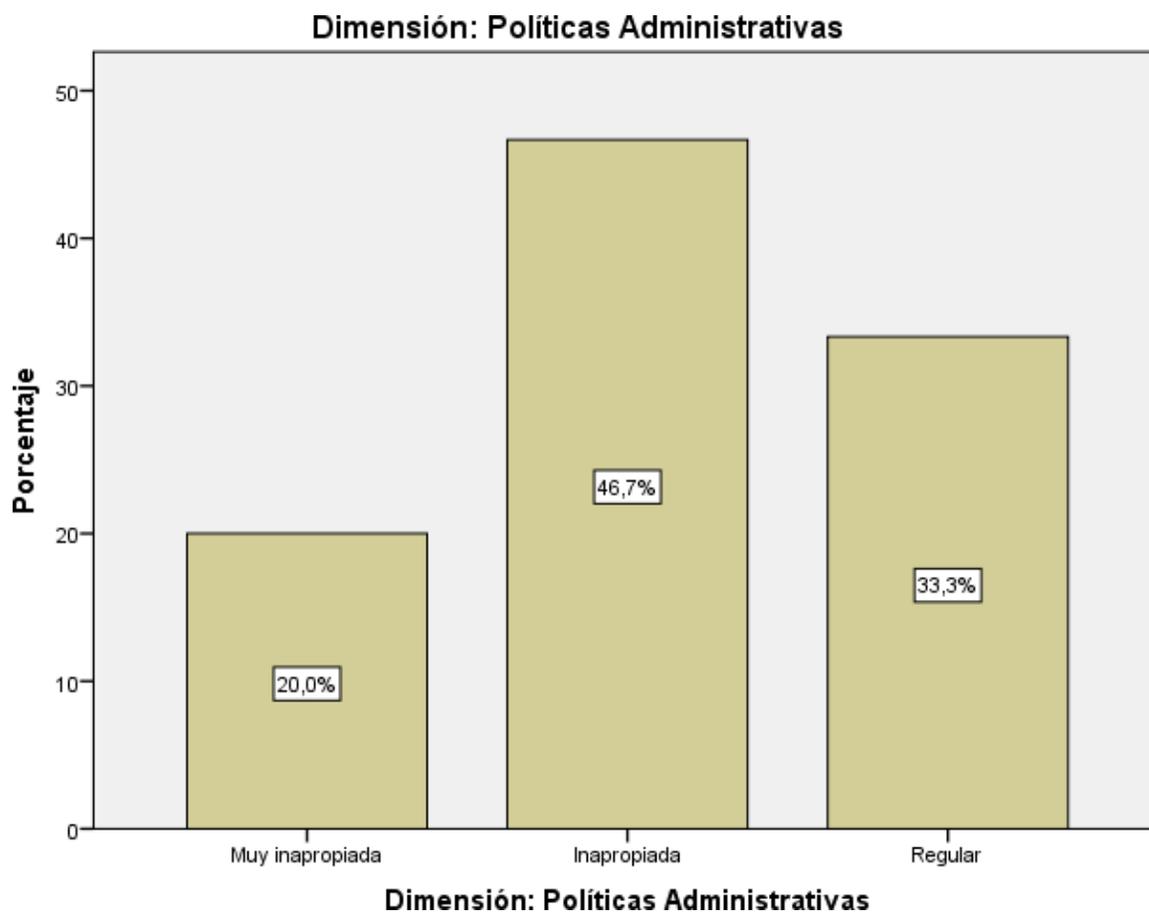
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	3	20,0	20,0
Inapropiada	7	46,7	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión políticas administrativas de la variable satisfacción laboral se observa que el 20% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 46.7 % es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: Dentro de la organización no se tiene un horario definido existen oportunidades en las que realizan horas extra porque en ocasiones el tiempo de trabajo no es suficiente para terminar de cumplir con la labor, a pesar de ello no reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias. Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que no sienten que reciben de la empresa mal trato pues los jefes tienen un trato amable hacia los colaboradores.

Figura 10. Distribución de los resultados de la Dimensión Políticas administrativas



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Relaciones Interpersonales

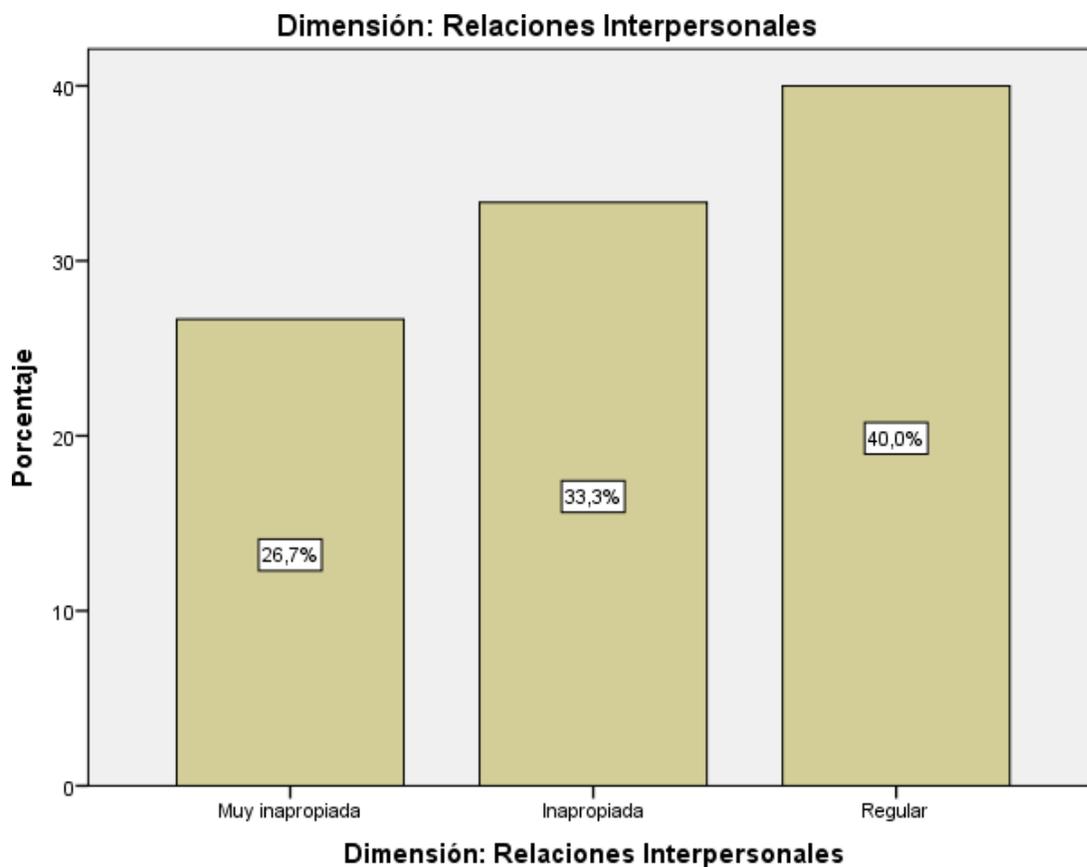
Tabla 11. Dimensión: Relaciones Interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	4	26,7	26,7
Inapropiada	5	33,3	60,0
Regular	6	40,0	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral se observa que el 26.7% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 33.3% que es inapropiada y el 40% opina que es regular.

Interpretación: En la empresa el ambiente creado por los colaboradores es regular para desempeñar sus funciones, pues cada uno se enfoca en sus propias labores y en ocasiones no cuentan con el suficiente tiempo extra para poder ayudarse entre sí a despejar algunas dudas que puedan tener sobre los procesos dentro de la organización. Por otro lado, algunos colaboradores podrían afirmar que les agrada trabajar con sus compañeros porque sin tomar en cuenta el aspecto laboral los compañeros de trabajo son personas agradables y sociables.

Figura 11. Distribución de los resultados de la Dimensión Relaciones interpersonales

Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Desarrollo Personal

Tabla 12. Dimensión: Desarrollo Personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	2	13,3	13,3
Inapropiada	8	53,3	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

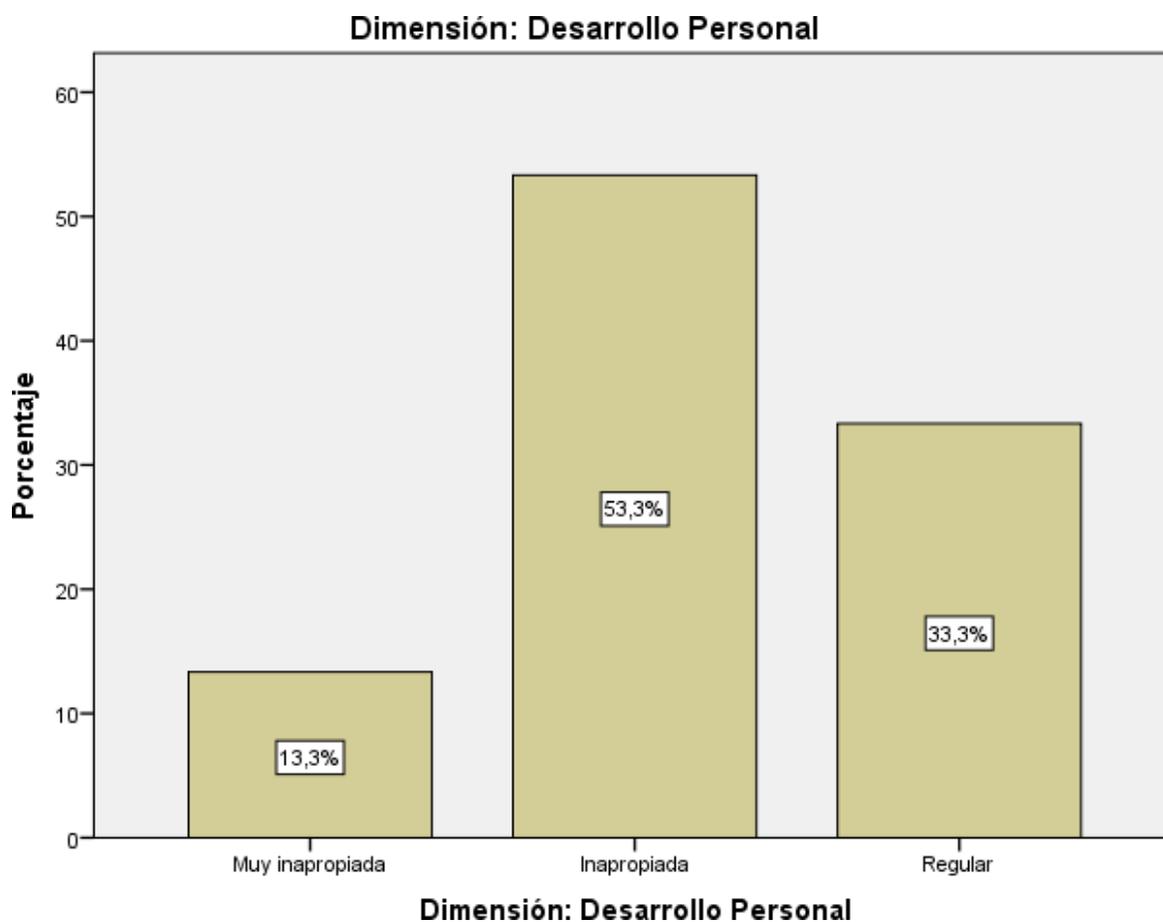
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión desarrollo personal de la variable satisfacción laboral se

observa que el 13.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 53.3% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: En la organización no se disfruta en su totalidad de cada labor que se realiza pues en algunas ocasiones se presentan situaciones en la que debes consultar a los compañeros porque ellos también son parte del proceso de trabajo, pero no logras tener una respuesta inmediata porque cada compañero está enfocado en sus propias labores, retrasando así el horario laboral, por lo tanto, se puede decir que los trabajadores no logran sentirse bien consigo mismo haciendo su trabajo. Algunos trabajadores podrían afirmar que su trabajo les permite desarrollarse personalmente y que más allá de las dificultades se sienten bien consigo mismo porque trabajan desarrollando su carrera universitaria.

Figura 12. Distribución de los resultados de la Dimensión Desarrollo Personal



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Desempeño de Tareas

Tabla 13. Dimensión: Desempeño de Tareas

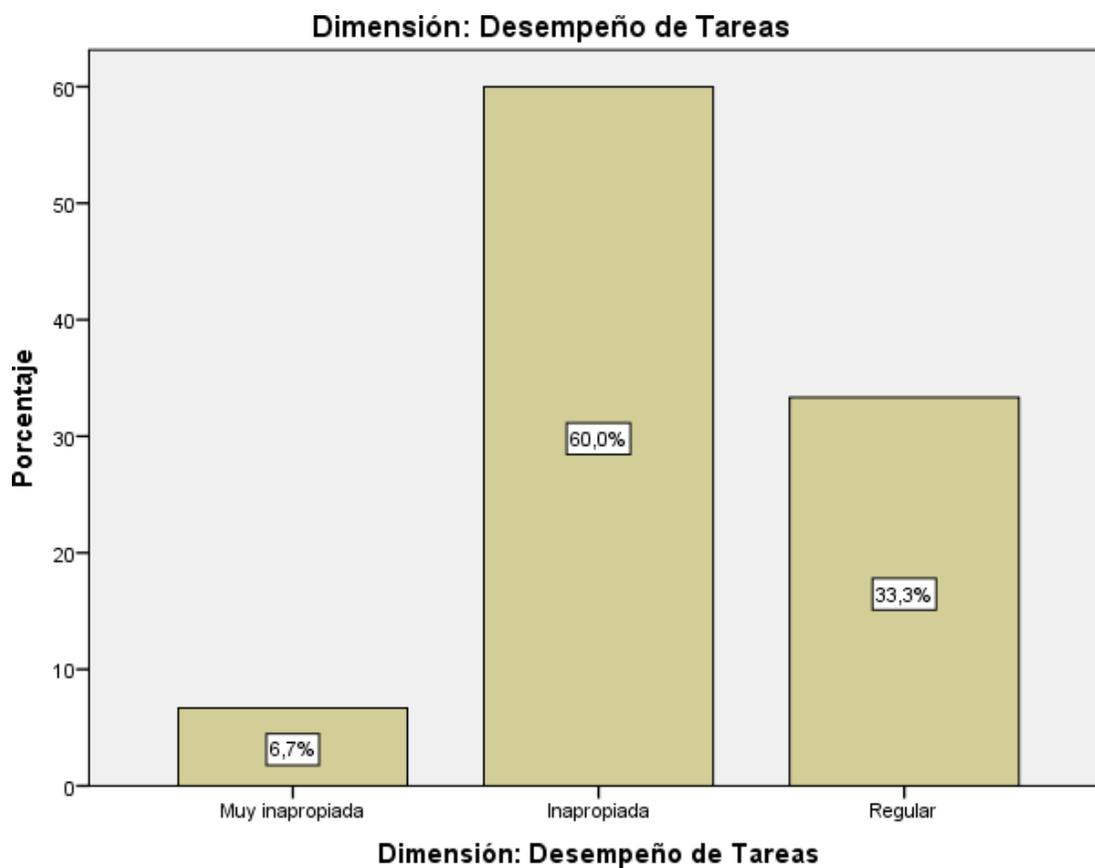
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	1	6,7	6,7
Inapropiada	9	60,0	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión desempeño de tareas de la variable satisfacción laboral se observa que el 6.7% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 60% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: Dentro de la organización se podría afirmar que los colaboradores no se sienten totalmente felices por los resultados que logran en el trabajo porque la empresa no les brinda las herramientas necesarias para poder desenvolverse plenamente en sus labores. La tarea que se realiza no es tan valiosa como cualquier otra, existen áreas en las que las responsabilidades son mayores, a pesar de eso, las tareas realizadas no se perciben como algo sin importancia. En la empresa se podría afirmar que a pesar de los obstáculos los colaboradores se sienten realmente útiles con sus funciones, el trabajo no les aburre porque ponen en práctica los conocimientos adquiridos en su vida universitaria.

Figura 13. Distribución de los resultados de la Dimensión Desempeño de Tareas



Fuente: Datos de la propia investigación

Dimensión: Relación con la Autoridad

Tabla 14. Dimensión: Relación con la Autoridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	2	13,3	13,3
Inapropiada	8	53,3	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

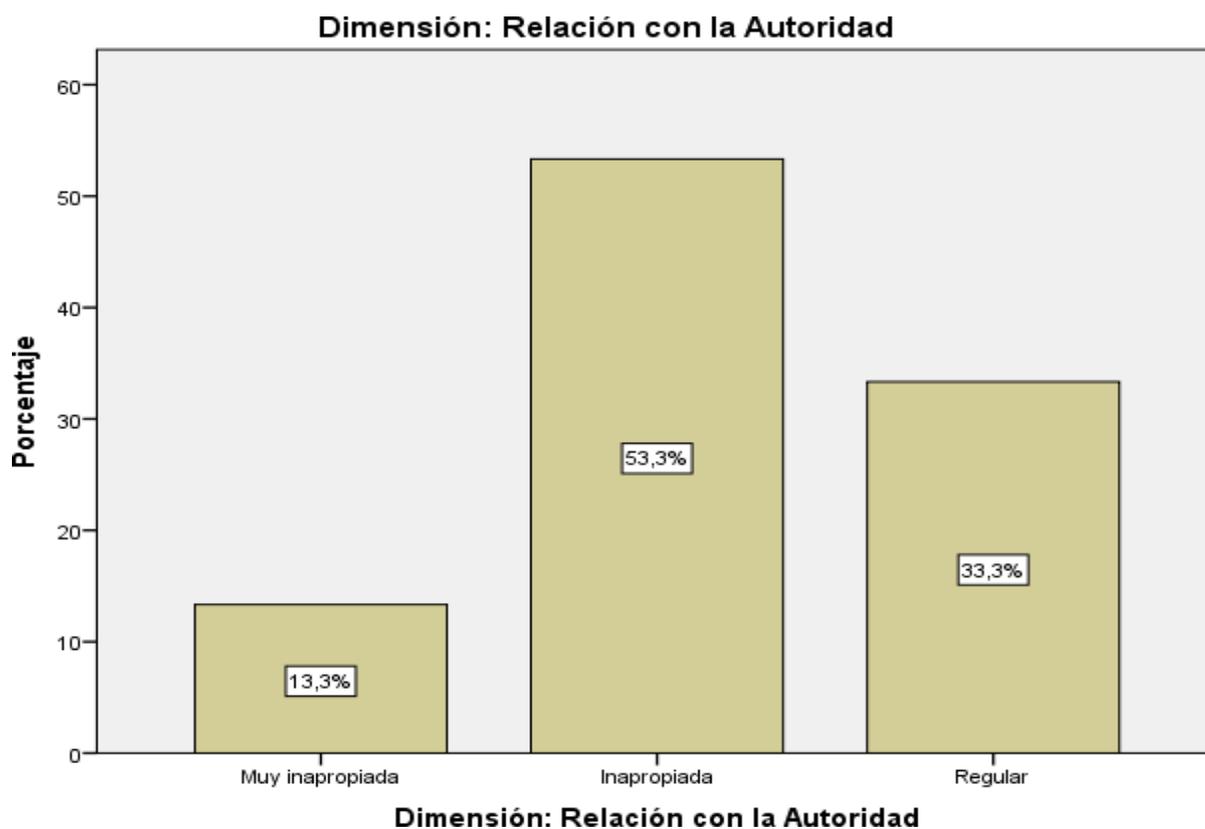
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la dimensión relación con la autoridad de la variable clima laboral se

observa que el 13.3% de los encuestados afirman que es muy inapropiada, además para el 53.3% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: En la empresa los jefes no valoran el esfuerzo que se hace en el trabajo porque los sueldos no son lo suficientemente buenos a comparación con otros empresas del mismo rubro, podríamos afirmar que los colaboradores no se sienten a gusto con sus superiores porque más allá de su trato amable y comprensión los jefes no tienen disposición inmediata para absorber las dudas de los trabajadores. Algunos colaboradores podrían afirmar que la relación que tienen con los superiores es cordial y llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.

Figura 14. Distribución de los resultados de la Dimensión Relación con la Autoridad



Fuente: Datos de la propia investigación

Variable: Satisfacción Laboral**Tabla 15.Variable: Satisfacción Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inapropiada	2	13,3	13,3
Inapropiada	8	53,3	66,7
Regular	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Respecto a la variable satisfaccion laboral se observa que el 13.3 % de los encuestados afirman que es muy inapropiada, el 53.3% es inapropiada y el 33.3% nos dice que es regular.

Interpretación: La satisfacción laboral no es apropiada para realizar las tareas en la organización y se debe a que las condiciones físicas y/o materiales no son las mas apropiadas, dentro de la organización el ambiente de trabajo no es confortable porque los trabajadores se enfocan en sus propias funciones, además se siente un ambiente de estrés porque la falta de personal hace que los colaboradores sobrecarguen sus funciones. En cuanto al ambiente físico no se trabaja cómodamente porque no se cuenta con accesorios de oficina adecuados para la comodidad de los trabajadores, por lo tanto, no existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. En cuanto a los beneficios laborales y/o remunerativos se puede afirmar que el sueldo es regular en relación a la labor que se realiza, aunque en comparación con otras empresas se puede decir que el sueldo no es atractivo, por lo tanto, no permite cubrir las expectativas económicas de sus trabajadores.

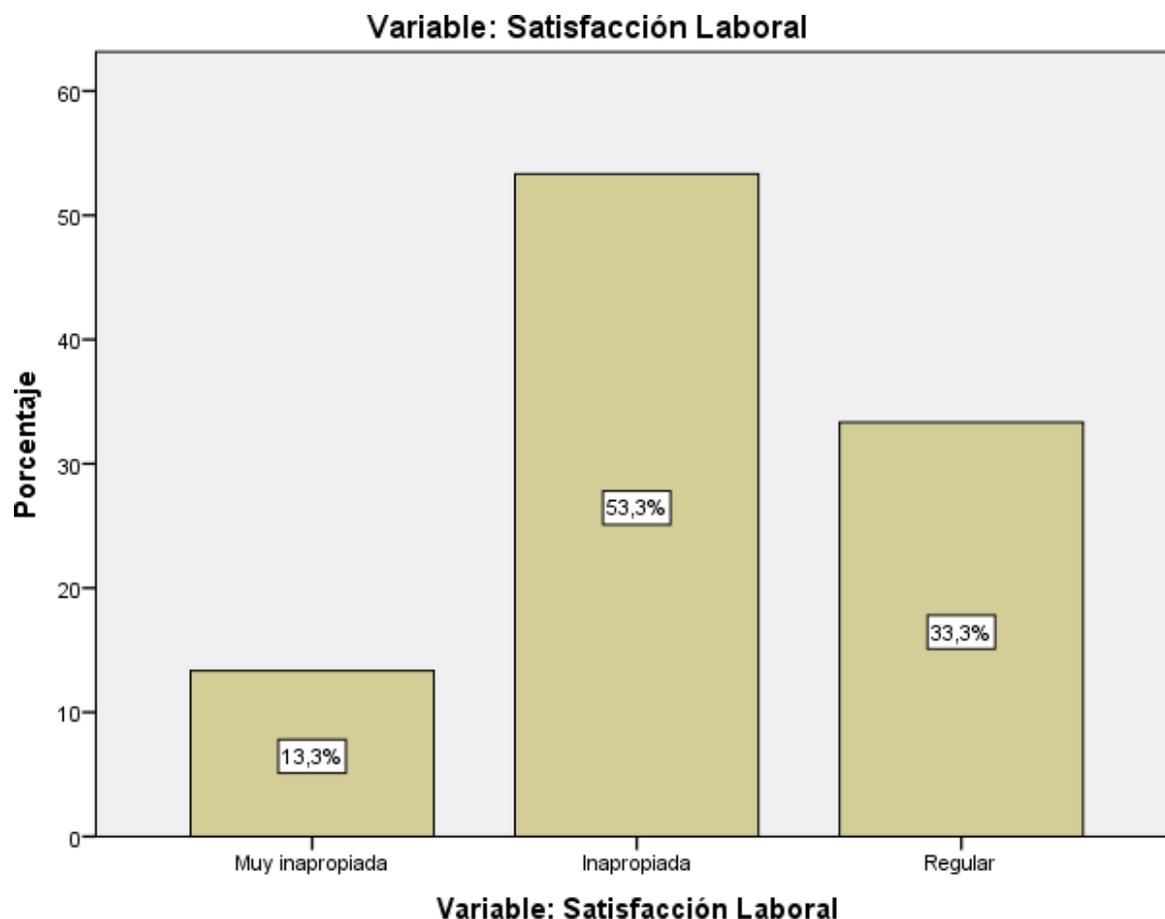
Las políticas administrativas no son apropiadas dentro de la organización, no se tiene un horario

definido existen oportunidades en las que se realizan horas extra porque en ocasiones el tiempo de trabajo no es necesario para terminar de cumplir con la labor, a pesar de ello no reconocen el esfuerzo si trabajan más de las horas reglamentarias. En cuanto a las relaciones interpersonales se puede decir que el ambiente creado por los colaboradores es regular para desempeñar sus funciones, pues cada uno se enfoca en sus propias labores y en ocasiones no cuentan con el suficiente tiempo extra para poder ayudarse entre sí a despejar algunas dudas que puedan tener sobre los procesos dentro de la organización.

El desarrollo personal no es apropiado ,en la organización no se disfruta en su totalidad de cada labor que se realiza , pues en algunas ocasiones se presentan situaciones en la que debes consultar a los compañeros porque ellos también son parte del proceso de trabajo pero, como ya se ha mencionado anteriormente , no logran tener una respuesta inmediata porque cada compañero está enfocado en sus propios labores, retrasando así el horario de trabajo, por lo tanto se puede decir que los trabajadores no se logran sentir bien consigo mismo haciendo su trabajo.

En cuanto al desempeño de tareas, se podría afirmar que no se sienten totalmente felices por los resultados logrados en el trabajo porque la empresa no les brinda las herramientas necesarias para poder desenvolverme plenamente en sus tareas. Finalmente, referente a la relación con la autoridad se observa que los jefes no valoran el esfuerzo que se hace en el trabajo porque los sueldos no son lo suficientemente buenos a comparación con otros empresas del mismo rubro, podríamos afirmar que los colaboradores no se sienten a gusto con sus jefes porque más allá de su trato amable y comprensión, los jefes no tienen disposición inmediata para absorber las dudas de los trabajadores, si bien es cierto, la relación es cordial y se cuenta con una disposición grata por parte de los jefes, ellos no cuentan con el tiempo ideal para dedicarlo a sus trabajadores.

Figura 15. Distribución de los resultados de la Dimensión de la Variable Satisfacción Laboral



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2 Análisis e interpretación de los resultados

5.2.1 Hipótesis Principal

Hipótesis planteada: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Resultados:**Tabla 16: Variable: Clima organizacional*Variable: Satisfacción Laboral**

		Variable: Satisfacción Laboral							
		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Clima Laboral	Muy inapropiada	0	0,0%	4	26,7%	0	0,0%	4	26,7%
	Inapropiada	2	13,3%	4	26,7%	1	6,7%	7	46,7%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	4	26,7%
Total		2	13,3%	8	53,3%	5	33,3%	15	100,0 %
Chiccuadrado: 13,500 gl: 4 Sig.: 0.009 r de Pearson: 0.559 Sig.: 0.030									

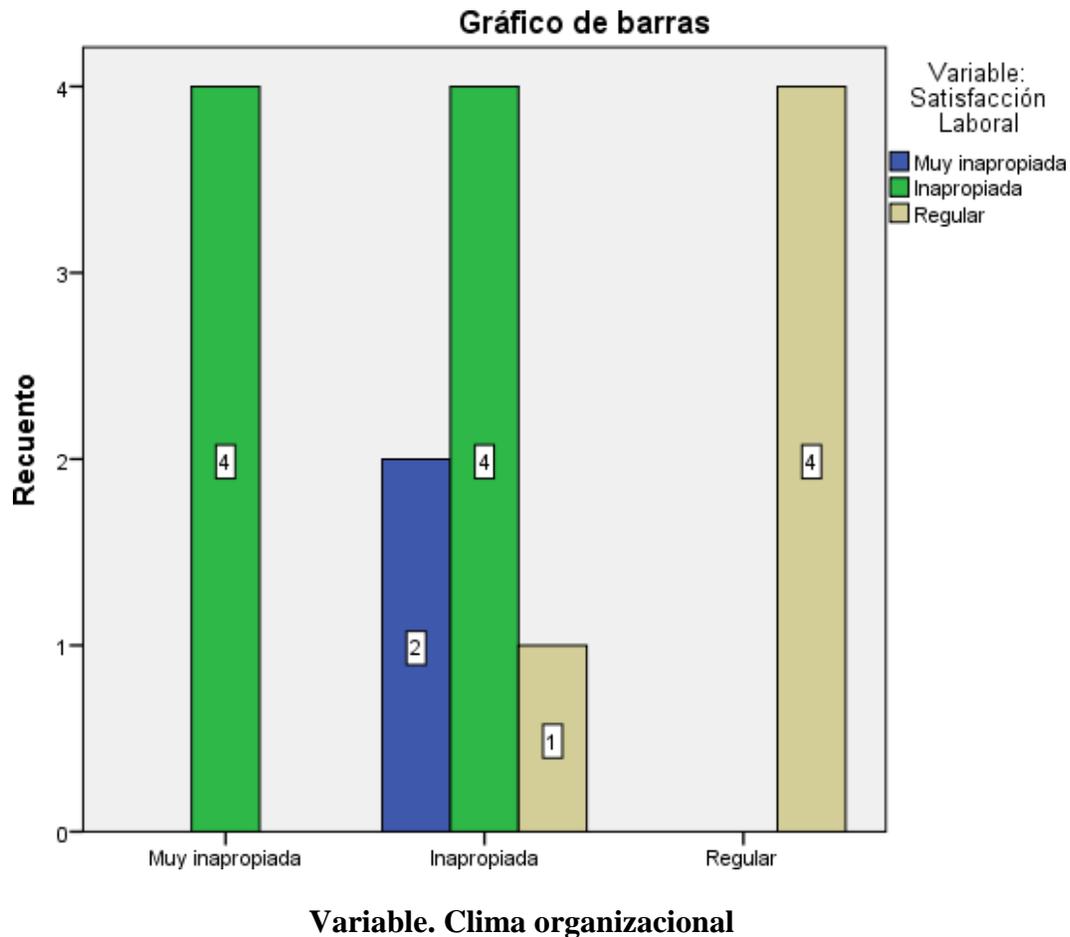
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N°16 el 26.7% de los participantes afirmaron que el clima laboral es muy inapropiado, de estos el 26.7%, es decir, todos, afirman que la satisfacción laboral es inapropiada. Además, el 46.7% de los encuestados afirmaron que es el clima laboral es inapropiado, de estos el 13.3% nos dicen que es muy inapropiada, para el 26.7% es inapropiada y para el 6.7% la satisfacción laboral es regular. Finalmente, el 26.7% afirma que es regular su percepción sobre el clima laboral, de ellos el 26.7%, es decir todos, afirman que es regular su nivel de satisfacción laboral

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis principal el valor chi-cuadrado es de 13,500 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.559 y su significancia de 0.030, como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto,

el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 16. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.2 Prueba de hipótesis específica Nª1

Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada: La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: La realización personal no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Tabla 17: Dimensión: Realización Personal * Variable: Satisfacción Laboral

Tabla cruzada
Variable: Satisfacción Laboral

		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Realización Personal	Muy inapropiada	1	6,7%	4	26,7 %	0	0,0%	5	33,3%
	Inapropiada	1	6,7%	4	26,7 %	1	6,7%	6	40,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7 %	4	26,7%
Total		2	13,3 %	8	53,3 %	5	33,3 %	15	100,0%

Chicadrado: 11,250 gl: 4 Sig.: 0.024 r de Pearson: 0.688 Sig.: 0.005

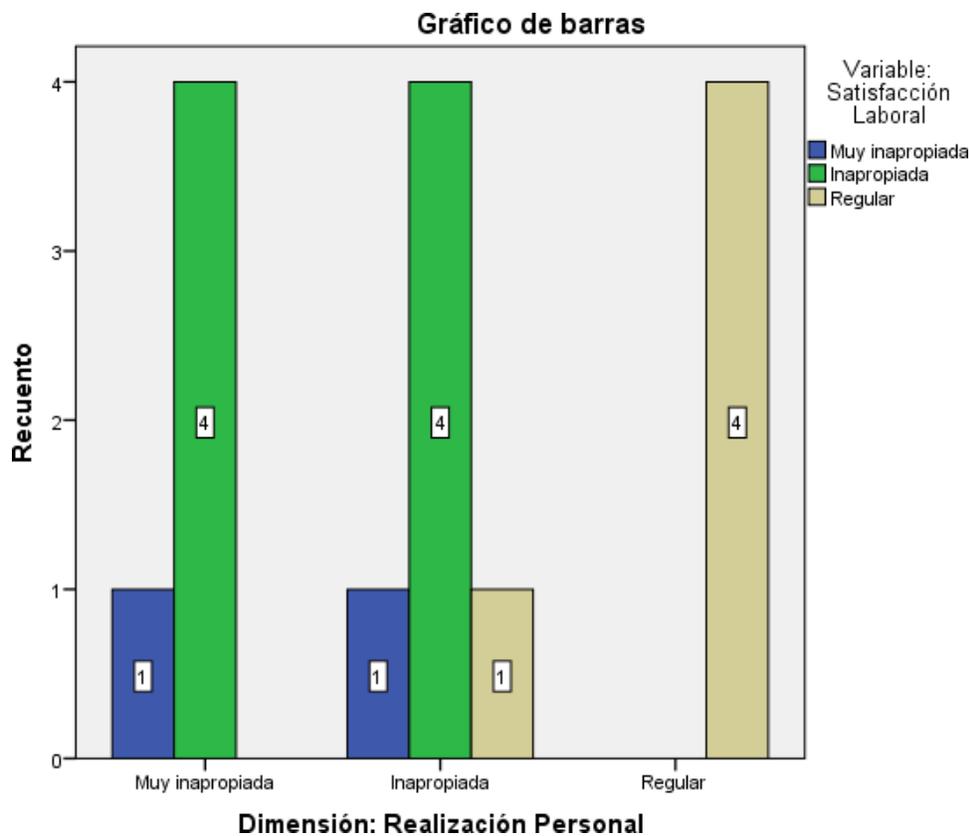
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N°17 el 33.3% de los participantes afirmaron que la realización personal es muy inapropiada, de estos el 6.7% nos dicen que la satisfacción laboral es muy inapropiada y para el 26.7% es inapropiada. Además, el 40% de los encuestados afirmaron que la realización personal es inapropiada. De estos el 6.7% nos dicen que es muy inapropiada, para el 26.7% es inapropiada y para el 6.7% la satisfacción laboral es regular. Por último, el 26.7%, es decir todos, afirman que es regular su nivel de realización personal.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N°1 el valor chicadrado es de 11,250

con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.024, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.688 y su significancia de 0.005, como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 17. La Realización Personal y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.3 Prueba de hipótesis específica N°2

Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada: El involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: El involucramiento laboral no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Tabla 18: Dimensión: Involucramiento Laboral * Variable: Satisfacción Laboral

Tabla cruzada
Variable: Satisfacción Laboral

		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	F	%	f	%	f	%
Dimensión: Involucramiento Laboral	Muy inapropiada	1	6,7%	2	13,3%	0	0,0%	3	20,0%
	Inapropiada	1	6,7%	6	40,0%	2	13,3%	9	60,0%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	3	20,0%	3	20,0%
Total		2	13,3%	8	53,3%	5	33,3%	15	100,0%

Chicadrado: 8,667 gl: 4 Sig.: 0.070 r de Pearson: 0.645 Sig.: 0.009

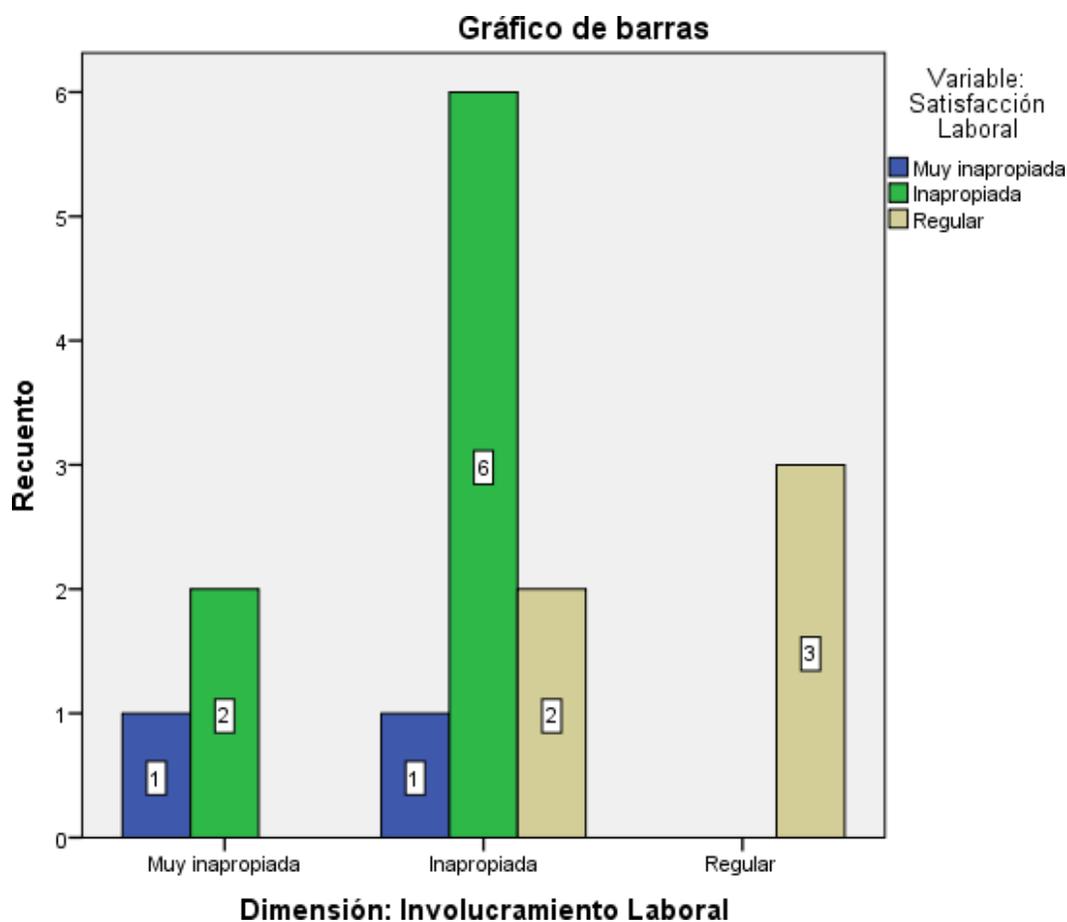
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N° 18 el 20% de los participantes afirmaron que el involucramiento laboral es muy inapropiado, de estos el 6.7% afirman que es muy inapropiada y el 13.3% afirman que la satisfacción laboral es inapropiada. Además, el 60% de los encuestados afirmaron que el involucramiento laboral es inapropiado, de estos el 6.7% nos dicen que es muy inapropiada, para el 40% es inapropiada y para el 13.3% la satisfacción laboral es regular. Finalmente el 20% afirma que su percepción sobre el involucramiento laboral es regular, de ellos el 13.3% afirma que es muy inapropiada, el 53.3% inapropiada y el 33.3% afirma que la

satisfacción laboral es regular.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N^o 2 el valor chi cuadrado es de 8,667 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.070, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.645 y su significancia de 0.009 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, el involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 18.El Involucramiento Laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.4 Prueba de hipótesis específica N°3

Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada: La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: La supervisión no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Tabla 19: Dimensión: Supervisión * Variable: Satisfacción Laboral

Tabla cruzada
Variable: Satisfacción Laboral

		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Supervisión	Muy inapropiada	1	6,7%	2	13,3%	0	0,0%	3	20,0%
	Inapropiada	1	6,7%	6	40,0%	1	6,7%	8	53,3%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	4	26,7%	4	26,7%
Total		2	13,3%	8	53,3%	5	33,3%	15	100,0%

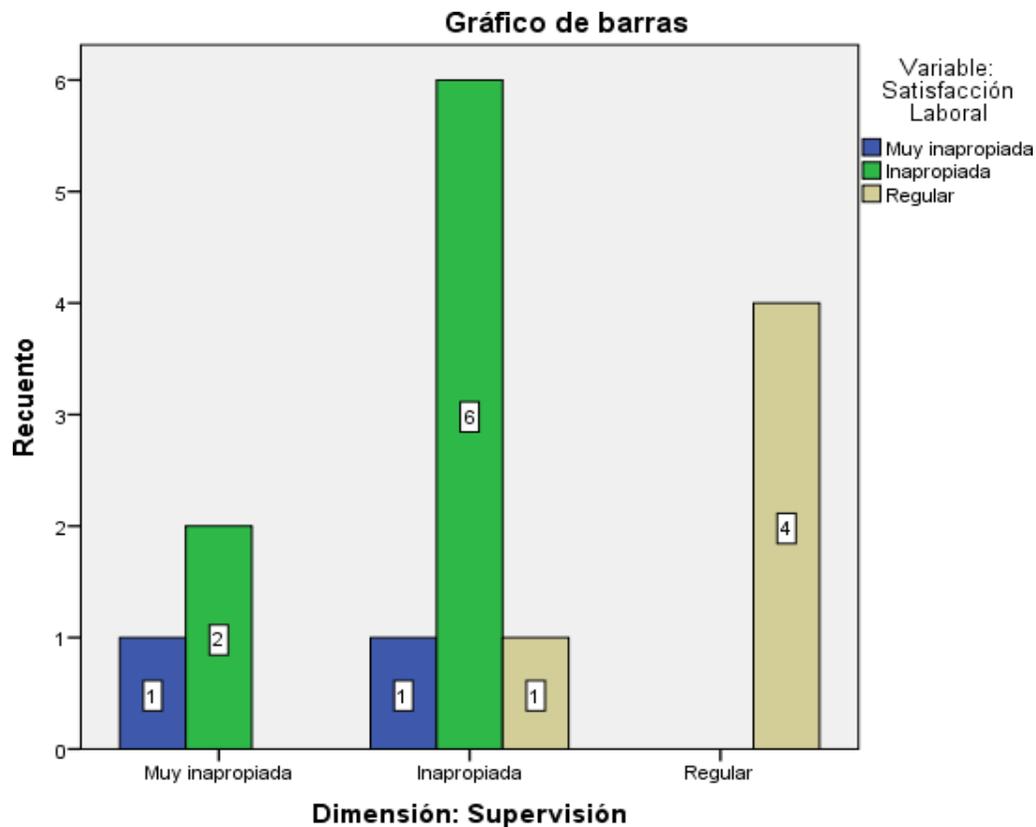
Chicadrado: 11,750 gl: 4 Sig.: 0.019 r de Pearson: 0.721 Sig.: 0.002

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N° 19 el 20% de los participantes afirmaron que la supervisión es muy inapropiada, de estos el 6.7% afirman que es muy inapropiada y el 13.3% afirman que la satisfacción laboral es inapropiada. Además, el 53.3% de los encuestados afirmaron que la supervisión es inapropiada, de estos el 6.7% nos dicen que es muy inapropiada, para el 40% es inapropiada y para el 6,7% la satisfacción laboral es regular. Finalmente, el 26.7 % afirma que su percepción sobre la supervisión es regular, de ellos el 13.3% afirma que la satisfacción laboral es muy inapropiada, el 53.3% inapropiada y el 33.3% regular.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N³ el valor chi cuadrado es de 11,750 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.019, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.721 y su significancia de 0.002 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 19. La Supervisión y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.5 Prueba de hipótesis específica N⁴

Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada: La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: La comunicación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de carga internacional en el contexto global.

Tabla 20: Dimensión: Comunicación * Variable: Satisfacción Laboral

Tabla cruzada
Variable: Satisfacción Laboral

		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Comunicación	Muy inapropiada	1	6,7%	4	26,7 %	0	0,0%	5	33,3%
	Inapropiada	1	6,7%	4	26,7 %	2	13,3 %	7	46,7%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	3	20,0 %	3	20,0%
Total		2	13,3 %	8	53,3 %	5	33,3 %	15	100,0 %

Chicadrado: 8,571 gl: 4 Sig.: 0.073 r de Pearson: 0.625 Sig.: 0.013

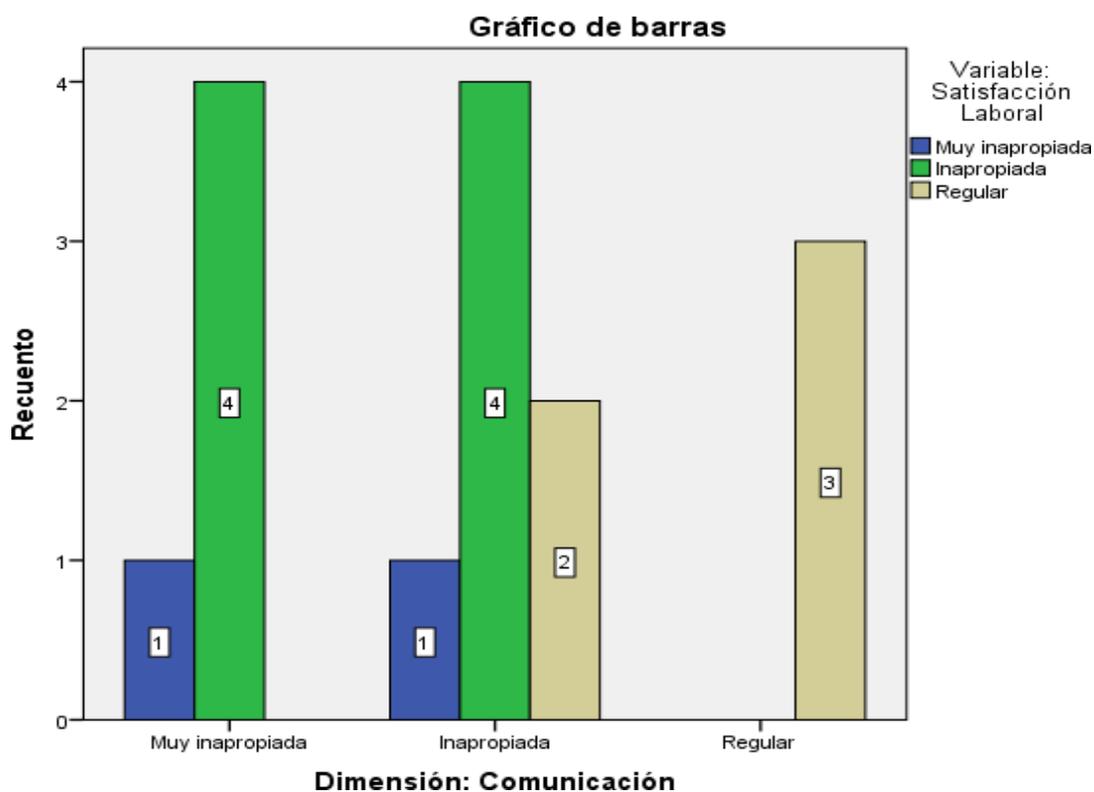
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N° 20 el 33.3% de los participantes afirmaron que la comunicación es muy inapropiada, de estos el 6.7% afirman que la satisfacción laboral es muy inapropiada y el 26.7% afirman que es inapropiada. Además, el 46.7% de los encuestados afirmaron que la supervisión es inapropiada, de estos el 6.7% nos dicen que es muy inapropiada, para el 26.7% es inapropiada y para el 13.3% la satisfacción laboral es regular. Finalmente, el 20% afirma que su percepción sobre la comunicación es regular, de estos el 20%, es decir todos, afirma

que la satisfacción laboral es regular.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N⁴ el valor chi-cuadrado es de 8,571 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.073, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.625 y su significancia de 0.013 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 20. La Comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.2.6 Prueba de hipótesis específica N°5

Prueba de hipótesis

Hipótesis planteada: Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Hipótesis Nula: Las condiciones laborales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Tabla 21: Dimensión: Condiciones Laborales * Variable: Satisfacción Laboral

Tabla cruzada
Variable: Satisfacción Laboral

		Muy inapropiada		Inapropiada		Regular		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Condiciones Laborales	Muy inapropiada	0	0,0%	2	13,3%	0	0,0%	2	13,3%
	Inapropiada	2	13,3%	6	40,0%	0	0,0%	8	53,3%
	Regular	0	0,0%	0	0,0%	5	33,3%	5	33,3%
Total		2	13,3%	8	53,3%	5	33,3%	15	100,0%

Chiccuadrado: 15,938 gl: 4 Sig.: 0.003 r de Pearson: 0.688 Sig.: 0.005

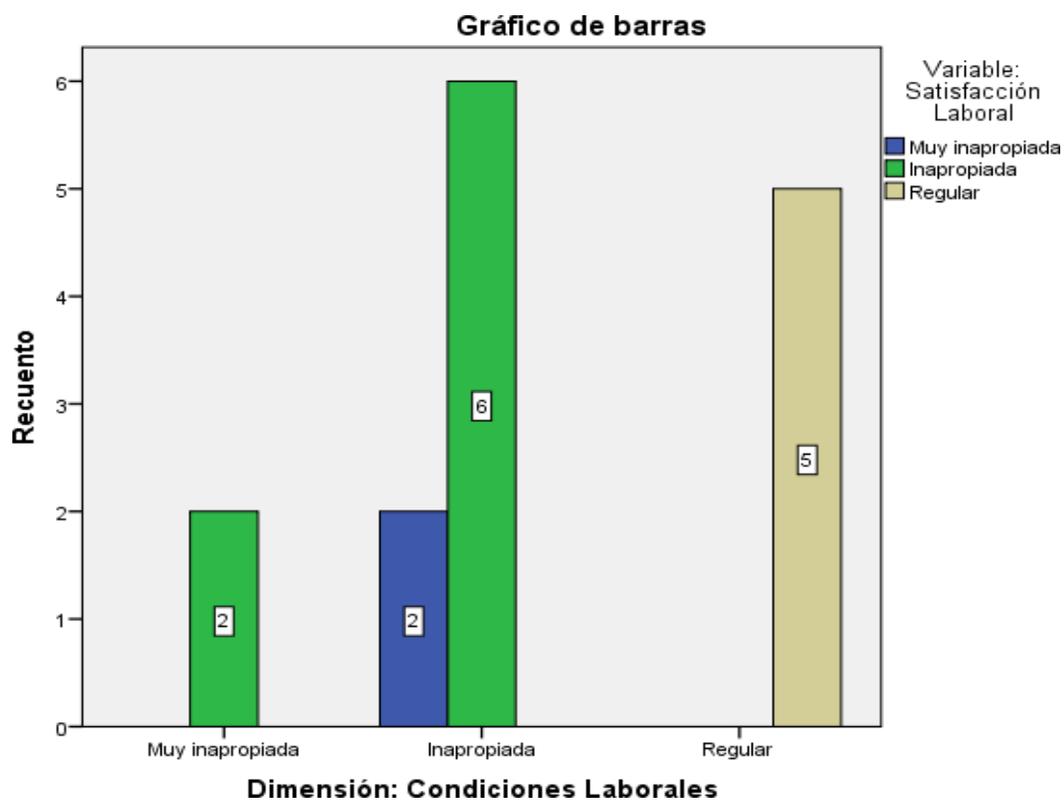
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: De acuerdo a la tabla N° 21 el 13.3% de los participantes afirmaron que las condiciones laborales son muy inapropiadas, de estos el 13.3%, es decir todos, afirman que la satisfacción laboral es inapropiada. Además, el 53.3% de los encuestados afirmaron que las condiciones laborales son inapropiadas, de estos el 13.3% nos dicen que es muy inapropiada y para

el 40% la satisfacción laboral es inapropiada Finalmente el 33.3% afirma que su percepción sobre las condiciones laborales son regulares, de ellos el 33.3%, es decir todos, afirmar que la satisfacción laboral es regular.

Inferencia: De acuerdo a la prueba de hipótesis específica N°5 el valor chi cuadrado es de 15,938 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.688 y su significancia de 0.005 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Figura 21. Las Condiciones Laborales y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global



Fuente: Datos de la propia investigación

5.3. Resultados Obtenidos

- ✓ De acuerdo al objetivo general de evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, se observó en la prueba de hipótesis principal que el valor chi-cuadrado es de 13,500 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.009, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.559 y su significancia de 0.030, como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Esto sucede principalmente porque el clima organizacional y la satisfacción laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral, para los colaboradores el percibir un clima laboral adecuado, se relacionará positivamente con la satisfacción laboral de los empleados de la agencia de carga internacional.

Asimismo, según los resultados del trabajo de investigación de (Rivera, 2015). Se encontró que existe asociación del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el hospital “Félix Mayorca Soto”, situación que se determinó con un 70% favorablemente acerca de su clima organizacional siendo el puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 asimismo satisfechos laboralmente evidenciados por un puntaje promedio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son

significativas ($p=0.012$). Con esto, se rechaza la hipótesis nula H_0 de que no existe asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Se infiere que el clima organizacional y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

En el contexto global, observamos la tesis que realizó (Hinojosa, 2010) tiene como objetivo “Evaluar y describir el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses de Chile para proveer información que permita develar el nivel de satisfacción laboral de los profesores que trabajan en el establecimiento”. La satisfacción laboral es uno de los factores más importantes dentro del clima organizacional, pues en la medida que un trabajador se sienta satisfecho en su puesto de trabajo, así será su entrega a este, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios o tareas que se desarrollan en ese lugar. Se llegó a la conclusión que el clima organizacional juega un papel importante para el logro de una mayor eficiencia en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral, pues este determina la forma en que un individuo (trabajador) percibe su ambiente laboral, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico N° 1 de evaluar la realización personal y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, se observó en la prueba de hipótesis específica N°1 que el valor chi-cuadrado es de 11,250 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.024, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.688 y su significancia de 0.005,

como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la realización personal se relaciona significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Esto sucede principalmente porque la realización personal es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional respecto a su futuro, por lo tanto, para los colaboradores el sentir que dentro de la organización se les brinda apoyo y estímulos para su crecimiento personal y profesional, mediante políticas laborales justas y efectivas se relaciona positiva o negativamente en la satisfacción laboral de los empleados de la agencia de carga internacional.

Asimismo, según los resultados del trabajo de investigación de (Casana, 2015) se encontró que existe una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador Realización personal del Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral. Por lo tanto, la realización se relaciona con el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo

El trabajo de investigación de (Chaur-luh, 2014) titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el terminal de operaciones del puerto de Kaohsiung” tiene como objetivo explorar el clima organizacional en la terminal industrial de operaciones en el puerto de Kaohsiung. Los datos fueron recolectados a través de una encuesta, según los resultados se interpretó que la satisfacción laboral de los empleados está fuertemente relacionada con los tipos de compañía y clima organizacional. Podemos deducir que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral,

los empleados con incentivos más claros y efectivos que son compensados por su buen rendimiento laboral se sienten realizados personalmente y por lo tanto tienen una mejor satisfacción laboral, además de ello sienten mayor seguridad dentro de la organización.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico N° 2 de evaluar el involucramiento laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, se observó en la prueba de hipótesis específica N°2 que el valor chi-cuadrado es de 8,667 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.070, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.645 y su significancia de 0.009 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, el involucramiento laboral se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Esto sucede porque el involucramiento laboral es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; esforzándose para su bienestar como organización, todos estos factores se relacionan con la actitud que tiene un sujeto hacia la tarea asignada dentro de la organización.

El trabajo de investigación de (Rahimić, 2012) analiza la importancia y la intensidad del impacto de las diferentes dimensiones del clima organizacional en términos de satisfacción, y por lo tanto la motivación y el rendimiento de los empleados en las empresas de toda Bosnia y Herzegovina. Este documento examina la hipótesis de que los empleados en la parte superior de la jerarquía organizacional tienen una opinión positiva sobre la organización a diferencia de los otros puestos con menor jerarquía. La investigación sobre el efecto del clima organizacional sobre la satisfacción en el trabajo

en Bosnia y Herzegovina es esencial, especialmente en lo que se refiere al entorno empresarial específico de Bosnia y Herzegovina, que reside en un período de transición y complicados sistemas políticos y económicos.

Sobre la base del análisis de datos, se concluyó que las opiniones y la clasificación del clima organizacional en las empresas de Bosnia y Herzegovina también varían de acuerdo con el nivel de la estructura jerárquica. Los empleados en la alta dirección de la jerarquía organizacional tienen opiniones más positivas sobre la organización y muestran un mayor involucramiento laboral a diferencia de los trabajadores de otras áreas, lo que confirma nuestra hipótesis de investigación pues existen diferencias estadísticamente significativas en las calificaciones otorgadas por los empleados de diferentes niveles organizativos en el clima organizacional. Por lo tanto, podemos deducir que el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de las organizaciones de Bosnia y Herzegovina.

Se puede concluir que los empleados están más satisfechos con la seguridad laboral, mientras que están menos contentos con sus salarios. Es obvio que la alta dirección intenta evitar el despido de los empleados y esa acción tuvo efectos motivacionales en el entorno empresarial de Bosnia y Herzegovina, pues el país se caracteriza por altas tasas de desempleo y recesión. La reducción de los salarios y los pagos irregulares tuvo un efecto negativo en la satisfacción de los empleados. Sin embargo, se puede concluir que la satisfacción laboral está en un nivel satisfactorio.

Al analizar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo, fue posible concluir que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los empleados en las empresas en Bosnia y Herzegovina. Por lo tanto, para que una empresa pueda sobrevivir y avanzar en el futuro, la gestión del clima

organizacional, que se deriva de una sólida cultura organizacional en la que los compañeros de trabajo funcionan de acuerdo con sus habilidades óptimas, es esencial para contribuir al valor de cada organización.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico N°3 de evaluar la supervisión y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, se observó en la prueba de hipótesis específica N°3 que el valor chi-cuadrado es de 11,750 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.019, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.721 y su significancia de 0.002 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Esto se debe a que, la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos. Es sumamente importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento de cada uno de ellos. De esta manera el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable generándole confianza y altos niveles de desempeño dentro de la organización.

La investigación de (Kondath, 2013) titulada “Clima organizacional en Hungría, Portugal e India: Una perspectiva cultural. Compara los tres países Hungría, Portugal e India en

cuanto a los siguientes factores: Relaciones humanas, procesos internos, sistemas abiertos y objetivos racionales y como es que estos factores se relacionan con la satisfacción laboral de sus organizaciones.

Los resultados revelaron un menor puntaje de relaciones humanas para Portugal en comparación con los resultados de India y Hungría. En términos de proceso interno, India mostró puntuaciones significativamente más bajas que Hungría y Portugal. En cuanto al factor sistema abierto India ocupó el primer lugar seguido por Hungría y en último lugar Portugal.

En resumen, estos resultados indican que, entre los tres países focales, las organizaciones indias parecían tener el clima organizacional más positivo en general, con relaciones humanas más altas (esto quiere decir que la relación entre colaboradores y jefes es ideal, asimismo la relación entre colaboradores) sistemas abiertos, objetivo racional y menores promedios en cuanto a proceso interno. Con valores ligeramente inferiores en general, Hungría también mostró resultados bastante positivos. De los tres, los participantes portugueses aparecieron con el rango más negativo sobre su clima organizacional, El factor supervisión al verse plenamente identificado con las relaciones humanas, sistemas abiertos, objetivo racional y procesos internos nos indica que los países que cuentan con una mayor satisfacción laboral son Hungría e India al tener los valores más altos dentro de los rangos estudiados.

En los casos de Hungría e India, la edad parecía mostrar un impacto significativo en términos de sistemas abiertos; al tener más edad las personas húngaras tendían a llevar

sus empresas a tener mayor enfoque externo y reflexividad, y ser generalmente más innovadoras y flexibles, mientras que los participantes portugueses parecían valorarlos en la dirección opuesta. En Portugal, los patrones fueron bastante diferentes, aquellos empleados con más años pasados en la organización tendía a calificar las dimensiones asociadas tanto los sistemas abiertos como el objetivo racional más negativamente. Nuestros resultados apoyan la idea de que clima organizacional es un esfuerzo bastante complejo, probablemente al relacionarse con una variedad de factores internos y externos. En línea con el trabajo previo, las diferencias dentro las sociedades exploradas indican que la perspectiva sociocultural parece desempeñar un papel en la configuración del clima de las empresas, acentuando el valor de los análisis transculturales.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico N°4 de evaluar la comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional de Lima Metropolitana 2017, se observó en la prueba de hipótesis específica N°4 que el valor chi-cuadrado es de 8,571 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.073, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.625 y su significancia de 0.013 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Es importante recordar que la comunicación efectiva, permite establecer con claridad los objetivos y cumplir las metas de la organización, también ayuda a mantener una adecuada información entre departamentos y las buenas relaciones humanas en el ambiente laboral,

características que se relacionan con la manera en que los colaboradores perciben su ambiente laboral.

Resultado similar obtuvo (Apuy, 2008) en su investigación Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela de Costa Rica. La cual concluye en que la comunicación es el proceso de intercambio de la información entre los diferentes niveles del ámbito laboral y la organización. A pesar que la mayoría del personal, percibe de normal a muy buena, la comunicación en los diversos niveles, es relevante considerar un porcentaje importante que se muestra inconforme con la jefatura respecto a la solución de conflictos y en cierta forma afecta la comunicación entre los colaboradores y jefatura y por tanto la satisfacción del colaborador es influenciada por la comunicación, así como el logro de objetivos en este departamento.

- ✓ De acuerdo al objetivo específico N°5 de evaluar las condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global, se observó en la prueba de hipótesis específica N°5 que el valor chi-cuadrado es de 15,938 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, además el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.688 y su significancia de 0.005 como los valores de significancia son inferiores a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula por lo tanto, las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global.

Esto se debe a que las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en sus labores asignadas. Por lo tanto, un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

La investigación de (Kinzl, 2005), titulada, “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral” tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción laboral entre los anestesiólogos austriacos y suizos.

Alrededor de la mitad de los anestesistas de dos hospitales informaron una alta satisfacción laboral. Las principales razones para la alta satisfacción laboral es la posibilidad de contribuir con sus habilidades e ideas personales a través de su trabajo, mientras que el bajo salario, las perspectivas pobres de promoción y la mala organización del tiempo fueron los principales factores de insatisfacción.

En este estudio no encontramos diferencias significativas en la satisfacción laboral entre mujeres y hombres, ni, curiosamente, en la carga de trabajo. Sin embargo, los resultados indican que la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con las condiciones laborales. El entorno en el que trabajan las personas tiene un efecto tremendo en su nivel de orgullo en sí mismos y en el trabajo que realizan. Un trabajo que sea interesante y que les permita aportar sus habilidades e ideas es muy importante para los anestesistas.

Mientras los recursos suficientes estén a su disposición, los anestésistas manejan las altas demandas de tareas y los factores estresantes relacionados con sus labores. Además, los anestésistas necesitan ejercer un alto grado de control sobre su trabajo para obtener satisfacción laboral. Un trabajo interesante como único factor no sería suficiente para una satisfacción laboral adecuada. Se observó una falta de regularidad y control laboral de los anestésistas australianos los cuales tienen una vida laboral estresante comprobada.

Si queremos mejorar el nivel de satisfacción laboral, debemos prestar gran atención a las condiciones de trabajo y particularmente a los recursos (por ejemplo, los anestésistas deben tener una gran influencia en la planificación y organización de su propio trabajo, en su lugar de trabajo y horario de trabajo y en el control del tiempo; y deberían poder elegir a sus propios compañeros de cooperación).

La satisfacción laboral parece ser una de las variables más influyentes en el trabajo y la psicología organizacional. Se considera un indicador importante de la calidad de vida laboral y ejerce una enorme influencia en el bienestar de los empleados. En la investigación se observó la salud mental de los consultores hospitalarios y se dio a conocer que la satisfacción laboral protegía significativamente la salud mental de los consultores de los efectos del estrés laboral. Las demandas de trabajo y el control del trabajo tienen diversos efectos sobre el bienestar y la salud de los empleados, especialmente cuando se exige un alto rendimiento y un alto nivel de control.

En el estudio se dio a conocer que las demandas de tareas, el salario y las perspectivas de promoción resultaron ser correlatos importantes de la satisfacción en el trabajo de los

anestesiistas austríacos y suizos. Las dos áreas de pago y las perspectivas de ascenso parecen ser más satisfactorias para los anestesiistas suizos.

Esta encuesta tenía como objetivo ayudar a los responsables de la toma de decisiones a identificar problemas clave en el lugar de trabajo, tal como los perciben los empleados, a fin de desarrollar estrategias para abordar y mejorar la calidad de las condiciones de trabajo de los anestesiistas austriacos y suizos.

CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos podemos observar que el clima organizacional no es apropiado en la organización estos se relaciona con la satisfacción laboral que tampoco es apropiada en la empresa de carga internacional. Por lo tanto, podemos afirmar que la existencia de un adecuado clima organizacional repercutirá positiva o negativamente en el desempeño de los colaboradores de la empresa de carga internacional.

En el contexto global, evaluamos el clima organizacional que existe dentro del colegio Sagrados Corazones Padres Franceses de Valparaíso-Chile, observamos que este juega un papel importante en el logro de la satisfacción laboral.

2. La realización personal es inapropiada debido a que los colaboradores no sienten que la empresa de carga internacional favorece su desarrollo personal y profesional, por lo tanto, no se sienten satisfechos en la organización perjudicando así el éxito de la empresa. Analizando el trabajo de investigación del terminal de operaciones del puerto de Kaoshiung podemos deducir que el clima organizacional tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral, los empleados con incentivos más claros y efectivos que son compensados por su buen rendimiento laboral se sienten realizados personalmente y por lo tanto tienen una mejor satisfacción laboral, además de ello sienten mayor seguridad dentro de la organización.
3. Muestran los resultados que el involucramiento laboral no es apropiado, esto se relaciona con la falta de compromiso e identificación con los valores

organizacionales que muestran los colaboradores de la empresa de carga internacional, características que se relacionan de manera negativa con el grado de bienestar que experimentan en la organización.

Según el trabajo de investigación de (Rahimić, 2012) “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en empresas de Bosnia y Herzegovina” Sobre la base del análisis de datos, se concluyó que las opiniones y la clasificación del clima organizacional en las empresas de Bosnia y Herzegovina también varían de acuerdo con el nivel de la estructura jerárquica. Los empleados en la alta dirección de la jerarquía organizacional tienen opiniones más positivas sobre la organización, muestran un mayor involucramiento laboral y satisfacción dentro del trabajo a diferencia de los trabajadores de otras áreas, lo que confirma nuestra hipótesis de investigación pues existen diferencias estadísticamente significativas en las calificaciones otorgadas por los empleados de diferentes niveles organizativos en el clima organizacional. Por lo tanto, podemos deducir que el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de las organizaciones de Bosnia y Herzegovina.

4. La supervisión es inapropiada debido a que los superiores no muestran su apoyo y orientación constante para con los colaboradores, estos al no sentirse totalmente respaldados disminuirán sus niveles de producción por lo tanto no se contará con empleados con un grado notable de satisfacción en el trabajo.

Según la investigación de (Kondath, 2013) titulada “Clima organizacional en Hungría, Portugal e India: Una perspectiva cultural. Indica que entre los tres países

focales, las organizaciones indias parecían tener el clima organizacional más positivo en general, con relaciones humanas más altas (esto quiere decir que la relación entre colaboradores y jefes es ideal, asimismo la relación entre colaboradores) sistemas abiertos, objetivo racional y menores promedios en cuanto a proceso interno. Con valores ligeramente inferiores en general, Hungría también mostró resultados bastante positivos. De los tres, los participantes portugueses aparecieron con el rango más negativo sobre su clima organizacional. El factor supervisión al verse plenamente identificado con las relaciones humanas, sistemas abiertos, objetivo racional y procesos internos nos indica que los países que cuentan con una mayor satisfacción laboral son Hungría e India al tener los valores más altos dentro de los rangos estudiados. Las diferencias dentro las sociedades exploradas indican que la perspectiva sociocultural parece desempeñar un papel en la configuración del clima de las empresas, acentuando el valor de los análisis transculturales.

5. La comunicación es inapropiada esta es resultado del bajo nivel de comunicación, relaciones interpersonales, grado de fluidez y claridad entre los colaboradores, cada una de ellas características necesarias para el buen funcionamiento de la empresa, estas al ser una falencia dentro de la organización se relacionan con el grado de conformidad que los colaboradores experimenten en su trabajo generando así un bajo nivel de apreciación sobre las condiciones en las cuales se realiza la comunicación dentro de la organización. En la investigación de (Apuy, 2008) “Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del

Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008” se concluye que la comunicación es el proceso de intercambio de la información entre los diferentes niveles del ámbito laboral y la organización, un porcentaje importante se muestra inconforme con la jefatura respecto a la solución de conflictos y en cierta forma afecta la comunicación entre los colaboradores y jefatura, por tanto la satisfacción del colaborador es influenciada por la comunicación, así como el logro de objetivos.

6. Las condiciones laborales son inapropiadas estas están vinculadas al hecho de que la empresa no provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas a cada uno de los empleados. Por lo tanto, al no poder alcanzar el rendimiento esperado en cada una de las tareas asignadas los colaboradores tendrán un nivel de apreciación inapropiada sobre la empresa, generando así un bajo nivel de conformidad con su centro laboral. Observamos finalmente que las condiciones laborales y la satisfacción laboral están relacionadas de manera significativa.

La investigación de (Kinzl, 2005), titulada, “Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfacción laboral”. En este estudio los resultados indican que la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con las condiciones laborales. El entorno en el que trabajan las personas tiene un efecto tremendo en su nivel de orgullo en sí mismos y en el trabajo que realizan.

Si se quiere mejorar el nivel de satisfacción laboral, se debe prestar gran atención a las condiciones de trabajo y particularmente a los recursos (por ejemplo, los

anestesiastas austriacos y suizos deben tener una gran influencia en la planificación y organización de su propio trabajo, en su lugar de trabajo y horario de trabajo y en el control del tiempo; y deberían poder elegir a sus propios compañeros de cooperación). La satisfacción laboral parece ser una de las variables más influyentes en el trabajo y la psicología organizacional. Se considera un indicador importante de la calidad de vida laboral y ejerce una enorme influencia en el bienestar de los empleados

RECOMENDACIONES

1. Medir anualmente el clima organizacional, ayudará a los directivos a mantenerse informados del sentir de sus trabajadores, también servirá para detectar falencias y hacer los correctivos necesarios en el momento oportuno. Podemos tomar en cuenta como es el clima organizacional en organizaciones internacionales que cuentan con colaboradores satisfechos laboralmente con el propósito de identificar cuáles son las dimensiones que ofrecen resultados diferentes a los obtenidos localmente.
2. Se recomienda, evaluar el desempeño de los trabajadores cada seis meses a través de instrumentos válidos y confiables para dar valor a su trabajo y reconocer oportunamente los aportes que han contribuido al logro de metas, mejora de procesos y productividad. Este reconocimiento personal deberá ser con diferentes acciones, por ejemplo: en público, cartas de felicitaciones, bonificaciones, premiar al empleado del mes, etc.; lo cual conllevará al alcance de sus necesidades fisiológicas, sociales, estima y de autorrealización. Esto incitará a los trabajadores a mejorar su desempeño laboral tomando en cuenta que recibirán el reconocimiento necesario luego de haber obtenido buenos resultados.
3. Es preciso crear una visión compartida entre la dirección superior y todo el personal de la empresa de carga internacional, ya que así se formará una sensación de vínculo común que impregna la organización y brinda coherencia en las actividades instaurando así una identidad común entre los jefes y sus colaboradores.

4. Se sugiere fomentar un cambio de actitud por parte de los directivos para cambiar las percepciones negativas de los trabajadores y convertirlas en una fortaleza para la organización incidiendo de manera positiva en el desempeño laboral. Como sabemos, la cultura nacional al tomar en cuenta las dimensiones de Hofstede, tiene una distancia de poder típicamente grande, indicando que existe una mayor desigualdad entre los niveles jerárquicos, además de ello es una cultura con valores estereotípicamente masculinos impulsados por la competencia y centradas en el éxito material, ambas características son contrarias a las de los países que lideran los ranking de satisfacción laboral que por el contrario tienen una distancia de poder menor y sus valores son estereotípicamente femeninos, es por ello que es importante tomar en cuenta estos aspectos que afectan negativamente el clima organizacional y por lo tanto la satisfacción laboral imitando aquellas características positivas de empresas internacionales exitosas como las que se encuentran en los países nórdicos.

5. Se recomienda programar un día recreacional cada fin de mes, con un esquema de dinámicas de grupo y roles de juego, con lo cual se logrará establecer un clima de participación en grupo, incentivando la confianza entre mandos superiores e inferiores, optimizando las relaciones interpersonales, alcanzando de esta manera los objetivos organizacionales de forma estratégica. Por otro lado, se buscará aplicar el tipo de comunicación multidireccional en la empresa con la finalidad de que los mensajes lleguen a su interlocutor de forma directa y clara, la comunicación de puertas abiertas les dará a los trabajadores la confianza necesaria para aportar nuevas ideas en pro de la organización.

6. Se recomienda revisar constantemente la distribución de la carga de trabajo, los horarios y turnos de trabajo asignado para cada uno de los empleados. Además, es preciso formalizar las tareas que realizan los empleados a través de manuales de funciones, normas y procedimientos, de esa forma se lograra una mayor coordinación en las actividades entre los diferentes departamentos.

REFERENCIAS

AFS Intercultural programs. (3 de Marzo de 2018). Obtenido de AFS Intercultural programs: file:///C:/Users/Computer/Documents/Hofstede's+Cultural+Dimensions...for+friends+of+AFS+2012+-+ESP.pdf

Apuy, L. (2008). Factores del clima organizacional que influyen en la satisfaccion laboral del personal de enfermeria, en el servicio de emegencias del hospital San Rafael de Alajuela. San Jose: Universidad estatal a distancia UNED.

Bruce, H. S. (2006). Management & Organizational History.

Brunet, L. (1987). El clima de trabajo en las organizaciones. Mexico: Trillas.

Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones.

Casana, V. (2015). Clima organizacional y satisfaccion laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.

Castillo, N. (2014). Clima organizacional, motivacion intrinsica y satisfaccion laboral en trabajadores de diferentes niveles jerarquicos de una empresa privada. Lima: Universidad Catolica del Peru.

Chaur-luh. (2014). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el terminal de operaciones del puerto de Kaohsiung. Taiwan.

Chiavenato. (2000). Administración de Recursos Humanos (5° ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato. (2009). Administracion de recursos humanos (9° ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mexico: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8° ed. ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Davis & Newstrom . (1987). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.

Davis, K., & Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Mexico : Mc-Graw Hill.

Fernandez, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Mexico: Diaz de Santos.

Forbes. (18 de enero de 2016). Los 5 países con los trabajadores más felices. Forbes.

Gestión. (24 de Febrero de 2018). Gestión. Suecia: el país cuya cultura empresarial no alardea de su éxito.

Hernández Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación*, 5ta edición. México : Mc Graw Hill.

Hernández y Rodríguez, S. (2006). *Introducción a la administracion*. Corea: Mc Graw Hill.

Hinojosa, C. (2010). *Clima organizacional y satisfaccion laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. Valparaiso: Universidad de Playa Ancha.

Kinzl. (2005). *Influencia de las condiciones de trabajo en la satisfaccion laboral*. Austria: Universidad de Innsbruck.

Kondath, B. (2013). *Clima organizacional en Hungria, Portugal e India: Una perspectiva cultural*. India: Escuela de Negocios Asiática, Trivandrum, Kerala, India.

Landy y Conte. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Mexico: Mc Graw Hill.

Litwin y Stinger. (1978). *Clima organizacional*. Nueva York.

Locke, E. (1976). *Naturaleza y causas de la satisfaccion laboral*. Chicago.

Lopez Peña, A. (5 de Marzo de 2018). Magnet. Obtenido de Magnet:

<https://magnet.xataka.com/en-diez-minutos/costa-rica-se-ha-convertido-en-el-pais-mas-feliz-del-mundo-estos-son-los-secretos-de-su-exito>

Los países con los trabajadores más felices del mundo. (2016). MBA y educación ejecutiva.

Martínez Caraballo, N. (2005). Recursos humanos y Management Empresarial, el caso de la satisfacción laboral. Zaragoza, España.

Ministerio de trabajo y promoción del empleo. (2015). Obtenido de Legislación laboral del régimen privado, ley 728 actualizado hasta el 30 de noviembre del 2015.

Mizrahi, D. (5 de Marzo de 2018). Infobae. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/america/mundo/2017/03/26/como-hizo-noruega-para-convertirse-en-el-mejor-entre-los-mejores/>

Montero Soto, J. (01 de diciembre de 2016). Costa Rica conserva tercera posición en el índice global de felicidad de la fuerza de trabajo. El financiero.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (1991). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.

Oficina empleo. (3 de Marzo de 2018). Obtenido de Oficina empleo: <http://www.oficinaempleo.mx/blog/6-empresas-con-los-trabajadores-mas-felices/>

Palma. (2005). Escala de Satisfacción laboral SL-SPC. Cartolan: Perú.

Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC.

Paz Salas, M. (23 de abril de 2014). 4 razones por las que los trabajadores daneses son más felices que nosotros. El definido, pág. http://www.eldefinido.cl/actualidad/mundo/2180/4_razones_por_las_que_los_trabajadores_daneses_son_mas_felices_que_nosotros/.

Pelaes, O. (2015). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una

empresa de servicios telefonicos. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Piqueras, C. (3 de marzo de 2018). CesarPiqueras.com. Obtenido de CesarPiqueras.com:
<https://www.cesarpiqueras.com/comunicacion-intercultural-dimensiones-de-hofstede/>

Porter, L. y. (1968). Managerial attitudes and performance.

Quispe, N. (2015). Clima Organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.

Rahimić, Z. (2012). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en empresas de Bosnia y Herzegovina . Sarajevo: University de Sarajevo, Bosnia y Herzegovina .

Raineri, A. (2006). Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile. Chile.

Rivera, I. (2015). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Robbins , S. (1999). Comportamiento Organizacional. Mexico : Prentice Hall.

Robbins, S. (1999). Comportamiento Organizacional (7º ed. ed.). Mexico: Pearson Educación.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional (10º ed. ed.). Mexico: Pearson/Prentice Hall.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional . Mexico: Pearson educación .

Schein, E. (1996). Psicología de la Organización. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Sociedad. (27 de Marzo de 2017). ¿Por qué Dinamarca tiene a los ciudadanos más felices del mundo? El telégrafo.

Universia. (3 de Marzo de 2018). Obtenido de Universia: <http://noticias.universia.cl/practicas->

<empleo/noticia/2016/12/06/1147214/donde-trabajadores-felices-mundo.html>

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato. Ambato: Universidad técnica de Ambato.

Vargas, L. M. (2015). Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E Sara Antonia Bullón-Lambayeque. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vidaurre, R. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de El Salvador. Antiguo Cuscatlán: Universidad Dr. José Matías Delgado.

World speaking. (3 de Marzo de 2018). Obtenido de World speaking: <http://news.telalangue.com/es/2011/09/geert-hofstede-y-su-teoria-de-las-dimensiones-culturales-introduccion>

APÉNDICE

APENDICE A: Matriz de consistencia

TITULO: El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Principales	General	General	VI: El clima Organizacional	.Realización Personal .Involucramiento laboral .Supervisión .Comunicación .Condiciones Laborales
¿En qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global		
Secundarios	Específicos	Específicos		
¿En qué medida la realización personal se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar la realización personal y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	La realización personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global		
¿En qué medida el involucramiento laboral se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar el involucramiento laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	El involucramiento personal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global		
¿En qué medida la supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar la supervisión y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	La supervisión se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global		
¿En qué medida la comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar la comunicación y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	VD: La satisfacción laboral	Condiciones físicas y/o materiales . Beneficios Laborales y/o remunerativos . Políticas Administrativas . Relaciones interpersonales . Desarrollo Personal . Desempeño de tareas . Relación con la autoridad
¿En qué medida las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global?	Evaluar las condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global	Las condiciones laborales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global		

APENDICE B:



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS GLOBALES

Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE CARGA INTERNACIONAL EN EL CONTEXTO GLOBAL

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

- Total Acuerdo: TA 5
- Acuerdo: A 4
- Indeciso: I 3
- En Desacuerdo: D 2
- Total Desacuerdo: TD 1

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente donde trabajo es confortable.					
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					

17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

* Escala desarrollada por Sonia Palma Carrillo.

APENDICE C: Test de clima laboral de Sonia Palma



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS GLOBALES

Tesis: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN UNA EMPRESA DE CARGA INTERNACIONAL EN EL CONTEXTO GLOBAL

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

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					

16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					

46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la institución					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					