



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

TESIS

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
SUPERMERCADOS PERUANOS S.A SEDE LA BOLICHERA - 2015”**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR

DIEGO ARMANDO OBISPO CAMACHO

ASESOR

MAG. JOSÉ LUIS SANGUINETI SMITH

LIMA, PERÚ, FEBRERO DEL 2018

DEDICATORIA

A mis padres Rosa Camacho y Paulino Obispo, a mi hermano Alonso Obispo, a mis abuelitos Modesta y Pablo; y a mis tías: Magda, Juana y Pablo por su apoyo y confianza para lograr mis objetivos trazados como persona, estudiante y muy pronto profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme fortaleza, salud y sabiduría.

A mis padres Rosa Camacho y Paulino Obispo, a mi hermano Alonso Obispo, por el apoyo incondicional que me han demostrado día a día, dándome fuerzas para alcanzar y lograr mis metas.

A mis abuelitos Modesta Árias y Pablo Camacho, a mis tías Leydi Camacho, Magda Camacho y a mi tío Pablo Camacho, por darme esa fortaleza y comprensión para poder cumplir mis objetivos deseados.

A mis amigos que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional, que hasta ahora seguimos siendo amigos: Yesenia Alvarado, Stefanie Morales, Beatriz Carrasco.

Finalmente a los docentes, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, quienes me ayudaron en asesorías y dudas presentadas en la elaboración de la tesis.

Muchas gracias a todos ellos.

RESUMEN

En el estudio precisamos la situación problemática "Determinar cuáles son las causas y/o los factores clima organizacional en la influencia de la satisfacción laboral de los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A"; a partir de ello, se formuló el siguiente problema ¿El clima organizacional influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. Sede La Bolichera 2015? En la justificación se determinó que es pertinente realizar un análisis de situación actual de la empresa con orientación a la mejora de las funciones de los colaboradores para las deficiencias, cumpliendo las expectativas trazadas.

Así mismo, la hipótesis alterna fue si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. Sede La Bolichera – 2015. El objetivo de la investigación fue determinar si el clima organizacional influiría en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015.

En el contexto de la investigación el diseño es no experimental - transversal, este tipo de diseño implicó la recolección de datos en un solo corte, observando los fenómenos tal y como ocurrieron naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde, el tipo de investigación del estudio fue explicativo. La población estuvo conformada por 154 trabajadores, la muestra fue el total de la población a los cuales se aplicaron en los cuestionarios.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, organización, método, procedimiento, operaciones, proceso de gestión, base de datos, confiabilidad, toma de decisiones.

ABSTRACT

In the study, we specified the problematic situation "Determine what the causes are and / or factors of organizational climate in the influence of job satisfaction of workers of Supermercados Peruanos S.A"; from this, the following problem was formulated: ¿The organizational climate influences job satisfaction in the workers of Supermercados Peruanos S.A. headquarters La Bolichera 2015? In the justification it was determined that it is pertinent to carry out an analysis of the current situation of the company with a view to improving the functions of the collaborators for the deficiencies, fulfilling the outlined expectations.

Likewise, the alternative hypothesis was whether the organizational climate influences the job satisfaction of workers in Supermercados Peruanos S.A. headquarters La Bolichera- 2015. The objective of the research was to determine if the organizational climate would influence the job satisfaction of workers in Supermercados Peruanos S.A. headquarters La Bolichera – 2015.

In the context of research the design is non-experimental - transversal, this type of design involves the collection of data in a single section, observing the phenomena as they occur naturally, without intervening in their development where, the type of research of the study It was explanatory. The population consisted of 154 workers, where the sample was the total of the population that were applied in the questionnaires.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, organization, method, procedure, operations, management process, database, reliability, decision making.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Situación problemática	2
1.1.1	A Nivel internacional	2
1.1.2	A Nivel nacional	3
1.1.3	A Nivel local	5
1.2	Formulación del problema	10
1.2.1	Problema general	10
1.2.2	Problemas específicos	10
1.3	Justificación e importancia de la investigación	10
1.3.1	Justificación de la investigación	10
1.3.2	Importancia de la investigación	11
1.4	Objetivos	12
1.4.1	Objetivo general	12
1.4.2	Objetivos específicos	12
1.5	Limitaciones de la investigación	13

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios	15
2.2	Bases teóricas y científicas	21
2.2.1	Bases teórica y científicas relacionadas al clima organizacional	21
2.2.1.1	Dimensiones de clima organizacional	23
2.2.2	Bases teóricas y científicas relacionadas a la satisfacción laboral	25
2.2.2.1	Dimensiones de satisfacción laboral	27
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.	28

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación	32
3.1.1	El tipo de investigación	32

3.1.2	Diseño de investigación:.....	33
3.2	Población y muestra	34
3.2.1	Población.....	34
3.2.2	Muestra	34
3.3	Hipótesis.....	35
3.3.1	Hipótesis general.....	35
3.3.2	Hipótesis específicas	35
3.4	Variables y operacionalización de variables.....	35
3.4.1	Variables de estudio	36
3.4.1.1	Variable 1: clima organizacional	36
3.4.1.2	Variable 2: satisfacción laboral	36
3.5	Métodos y técnicas de recolección de datos	37
3.5.1	Métodos.....	37
3.6	Instrumentos de recolección de datos	38
3.7	Análisis estadístico e interpretación de datos.....	41
3.7.1	Métodos de análisis de datos	41

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1	Análisis de confiabilidad de los instrumentos	44
4.1.1	Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional.....	44
4.1.2	Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción laboral.....	46
4.2	Resultados descriptivos.....	48
4.2.1	Descriptivas generales	48
4.2.1.1	Descriptivas de la variable: clima organizacional	48
4.2.1.2	Descriptivas de la variable: satisfacción laboral	49
4.2.2	Descriptivas por dimensión	50
4.2.2.1	Descriptivas de la dimensión “autorrealización”	50
4.2.2.2	Descriptivas de la dimensión “involucramiento laboral”	51
4.2.2.3	Descriptivas de la dimensión “supervisión”	52
4.2.2.4	Descriptivas de la dimensión “comunicación”	53
4.2.2.5	Descriptivas de la dimensión “condiciones laborales”	54
4.2.2.6	Descriptivas de la dimensión “condiciones físicas y materiales”	55
4.2.2.7	Descriptivas de la dimensión “beneficios y remuneración”	56
4.2.2.8	Descriptivas de la dimensión “desempeño de tarea”	57

4.2.2.9	Descriptivas de la dimensión “desarrollo personal”	58
4.2.2.10	Descriptivas de la dimensión “relación con la autoridad”.....	59
4.3	Prueba de normalidad	60
4.4	Grafica correlacional.....	60
4.5	Contrastación de hipótesis	61
4.5.1	Contrastación de la hipótesis general.....	61
4.5.2	Contrastación de las hipótesis específicas.....	62

CAPÍTULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusión.....	67
5.2	Conclusiones.....	71
5.3	Recomendaciones.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Datos generales de la empresa Supermercados Peruanos S.A.	6
Tabla 2 Valores de los niveles de validez	40
Tabla 3 Criterios de confiabilidad	41
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad - variable clima organizacional	44
Tabla 5 Estadísticas de total de elemento - clima organizacional	45
Tabla 6 Estadísticas de fiabilidad - satisfacción laboral	46
Tabla 7 Estadísticas de total de elemento - satisfacción laboral	46
Tabla 8 Análisis descriptivo del % de la variable clima organizacional	48
Tabla 9 Análisis descriptivo del % de la variable satisfacción laboral	49
Tabla 10 Análisis descriptivo del % de la dimensión autorrealización	50
Tabla 11 Análisis descriptivo del % de la dimensión involucramiento laboral	51
Tabla 12 Análisis descriptivo del % de la dimensión supervisión	52
Tabla 13 Análisis descriptivo del % de la dimensión comunicación	53
Tabla 14 Análisis descriptivo del % de la dimensión condiciones laborales	54
Tabla 15 Análisis de la dimensión condiciones físicas y materiales	55
Tabla 16 Análisis de la dimensión beneficios y remuneración	56
Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tarea	57
Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal	58
Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión relación con la autoridad	59
Tabla 20 Prueba de normalidad	60
Tabla 21 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. General	61
Tabla 22 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. Esp .I	62
Tabla 23 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. Esp .II	63
Tabla 24 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. Esp .III	63
Tabla 25 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. Esp .IV	64
Tabla 26 Prueba de correlación de Rho de Spearman Hip. Esp .V	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de Supermercados Peruanos S.A	9
Figura 2 Diseño de investigación	33
Figura 3 Análisis descriptivo en % de la variable clima organizacional	48
Figura 4 Análisis descriptivo en % de la variable satisfacción laboral	49
Figura 5 Análisis descriptivo en % de la dimensión autorrealización	50
Figura 6 Análisis descriptivo en % de la dimensión involucramiento laboral	51
Figura 7 Análisis descriptivo en % de la dimensión supervisión	52
Figura 8 Análisis descriptivo en % de la dimensión comunicación	53
Figura 9 Análisis descriptivo en % de la dimensión condiciones laborales	54
Figura 10 Análisis descriptivo en % de la dimensión condición física y material	55
Figura 11 Análisis descriptivo en % de la dimensión beneficios y remuneración	56
Figura 12 Análisis descriptivo en % de la dimensión desempeño de tareas	57
Figura 13 Análisis descriptivo en % de la dimensión desarrollo personal	58
Figura 14 Análisis descriptivo en % de la dimensión relación con la autoridad	59
Figura 15 Grafica de dispersión del clima organizacional y satisfacción laboral	60

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente tesis se titula: **“El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015”**. La situación problemática del estudio es que existe un clima organizacional negativo, que tiene como consecuencia la insatisfacción laboral de los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A.

El desarrollo integral de la investigación consta en cinco capítulos, los cuales se escriben a continuación:

En el capítulo I, presenta el planteamiento del problema que comprende la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, corresponde al marco teórico que abarca los antecedentes y bases teóricas científicas.

En el capítulo III, se describe el marco metodológico, el tipo y diseño de investigación que corresponde al análisis de la hipótesis del trabajo.

En el capítulo IV, se realizó el análisis y se interpretaron los resultados obtenidos.

En el capítulo V, se da a conocer la discusión, las conclusiones y las recomendaciones.

Y por último, las referencias bibliográfica empleadas que complementan la investigación que han facilitado el desarrollo de mi tesis, como también la recolección de datos y los anexos que se proporcionan para aplicar y poder mejorar las variables.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

Las organizaciones cada vez más globalizadas de hoy, están empleando fuerzas laborales que son diversas con respecto a sus orígenes nacionales / étnicos. Ya sea que estos empleados provengan de una sede de las mismas oficinas pero de otros países o que sean contratados en sus propios países de origen por una organización con sede en otro país, el resultado sigue siendo una fuerza laboral culturalmente diversa.

Las diferencias culturales dentro de la fuerza laboral plantean cuestiones críticas para los profesionales de la gestión de los recursos humanos. Conceptos tales como las evaluaciones formales y las recompensas basadas en el desempeño personal han demostrado ser diabólicamente difíciles de implementar y de poner en práctica eficazmente en algunas partes del mundo.

1.1.1 A Nivel internacional

Chiavenato (2011), expreso que:

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. (p.96).

La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo. La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo. Es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. La administración es el punto clave de todo sistema de evaluación. Más que una

actividad orientada hacia el pasado, la evaluación se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización.

Blanch (2010), identifica al clima organizacional como “un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (satisfacción, productividad, rotación)” (p.72).

Es decir que el clima organizacional está íntimamente ligado a las percepciones que trabajadores y directivos tienen de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.

Méndez (2010), nos indica que el clima organizacional es “el resultado de los efectos percibidos del sistema formal, estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (p.99).

Asimismo, define al clima organizacional como las percepciones que los individuos desarrollan en la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional, analizando a este como un sistema de valores en una organización.

1.1.2 A Nivel nacional

Para Newstrom (2007), nos indica que la generación de investigaciones que consideren variables como el clima organizacional, la satisfacción laboral o el desempeño toman especial relevancia, pues contribuyen de forma transversal a la gestión de RR.HH. y al bienestar de las personas, ya sea por medio de la detección de necesidades de capacitación, la formulación de programas de promoción de la calidad de vida laboral y de la salud ocupacional, el diseño de sistemas de gestión del capital humano y el fortalecimiento de políticas de desarrollo de personas.

En consultoría, una de las actividades más demandadas corresponde a los estudios de clima organizacional. Sin embargo, la precisión o conocimiento exacto sobre los aportes que este tipo de estudios tiene, no es completamente clara. Lo que genera, en muchas ocasiones, resultados estériles y que poco aportan al desarrollo de las organizaciones.

Para Silva (1996), en este contexto resulta cada vez más necesario el desarrollo de procesos diagnósticos precisos que permitan identificar las condiciones del clima organizacional que influyen significativamente sobre el bienestar de los trabajadores. Muchas veces las organizaciones ponen en marcha programas de intervención o capacitaciones, sin analizar convenientemente todos los elementos importantes que deben ser mejorados, pasando por alto la historia de la organización, así como los modelos que dan cuenta de su complejidad. Como consecuencia, dichos programas fracasan o tienen un impacto sólo a corto plazo. A pesar del gran número de investigaciones existentes sobre clima y satisfacción, muy pocos son los esfuerzos que se centren por clarificar los efectos diferenciales que estas variables tienen sobre el desempeño de las personas. Para clarificar los efectos y algunas diferencias se plantean aquí algunos antecedentes teóricos de las dimensiones clima y satisfacción laboral, para luego abordar la relación que éstas tienen con el desempeño de las personas. Clima, satisfacción laboral y desempeño: Algunas clarificaciones conceptuales.

Brutus y Gorriti (2005), expresan en términos conceptuales que existen muchas definiciones del concepto de clima laboral u organizacional, muchas de estas definiciones derivan del enfoque teórico que presenten los autores respecto al concepto para lograrlas y quienes centran la atención en la inestabilidad económica. Otros han estudiado el desempeño a partir de indicadores de eficiencia y eficacia, o considerando índices de absentismo y rotación en la organización. Sin embargo, pareciese ser que la aproximación económica del desempeño es la visión predominante hasta el día de hoy, dejando poco espacio para su medición a partir de variables más subjetivas.

1.1.3 A Nivel local

En Lima, la empresa a investigar tiene una problemática sobre el clima organizacional, lo que determina las causas que hacen necesario una investigación del mismo en la empresa Supermercados Peruanos S.A., ubicada en la ciudad de Lima, distrito de Surco.

Ya que el clima organizacional es una necesidad administrativa y operacional de todo, debe de figurar como un requisito que debe manejar la empresa.

Las causas específicas que existe es la posibilidad de contar con un clima organizacional negativo no muy bien especificado y por ende personal desorientados y no capacitados, que hacen que las mejoras de la empresa sean deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y que no se genere información confiable sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas importantes en forma satisfactoria, por lo que deviene imprescindible la satisfacción laboral.

Un adecuado clima organizacional , poseen información periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa; es el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación en la cual se plantea esta investigación del clima organizacional, a través de manuales administrativo y operacionales, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, se identifique y minimice las debilidades de la empresa, y se presenten oportunamente para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

Este informe de investigación de tesis tiene relevancia porque permite acercarnos a conocer de alguna manera los problemas principales de la empresa Supermercados Peruanos S.A. a través de ciertos criterios obtenidos mediante la investigación.

Datos de la empresa

Tabla 1

Datos generales

Nombre de Empresa	Supermercados Peruanos S.A.
RUC	20100070970
Fecha de Fundación:	1993 (Supermercados Santa Isabel) y 2004 (Supermercados Peruanos)
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
Estado de la Empresa	Activo
Industria	Retail
Dueño	Grupo Intercorp
Dirección Principal	Calle Morelli 181, San Borja - Lima, Perú.

Historia

Supermercados Peruanos S.A., inició sus operaciones con el nombre de Supermercados Santa Isabel S.A. en 1993. La cadena creció durante la década de los noventa mediante la adquisición de las cadenas Mass y Top Market, y el arrendamiento del supermercado San Jorge.

Gracias a estas adquisiciones, Santa Isabel se consolidó como la segunda cadena de supermercados en el Perú.

En 1998, el grupo Holandés Royal Ahold, tercer minorista del mundo, se convirtió en copropietario de Santa Isabel, y fue incrementando su participación hasta asumir el control total de la empresa en mayo del 2002. Bajo la administración de Ahold, la empresa lanzó exitosamente el formato de hipermercados Plaza Vea. A inicios del año 2003, Ahold tomó la decisión de vender sus operaciones en Sudamérica.

El 11 de diciembre de 2003, el grupo financiero Interbank adquirió la totalidad de las acciones de Supermercados Santa Isabel, brindando a la empresa el respaldo financiero y el prestigio necesarios para que una cadena ahora 100%

Peruana pudiese continuar con el proceso de expansión iniciado por Ahold. Durante los años 2004 y 2005, la estrategia de la empresa se basó en la definición y consolidación de sus formatos, culminando con el lanzamiento de la nueva marca Vivanda, la transformación de las tiendas Minisol a Mass y una profunda mejora en calidad y servicios de Plaza Vea

En marzo de 2004, la junta general de accionistas aprobó cambiar la denominación social de supermercados Santa Isabel S.A. por Supermercados Peruanos S.A.

Desde el 2006, Supermercados Peruanos S.A., está teniendo un crecimiento constante, resultado de su plan de expansión, a través de la construcción de nuevas tiendas tanto en Lima como en Provincias, con el lanzamiento de nuevos formatos, tal es el caso de Economax, con el que se busca atender nuevos segmentos y en algunos casos remodelando tiendas ya existentes, a fin de satisfacer mejor las necesidades de sus clientes.

Misión

Generar excelentes experiencias de compra para que nuestros clientes regresen y tengan una mejor calidad de vida.

Visión

Ser la primera opción de compra para todos los peruanos.

Valores

Trabaja en Equipo.

Ordenado y Honesto.

Muy trabajador.

Actitud Innovadora.

Servicial.

Colaboradores

Los colaboradores de Supermercados Peruanos S.A., ascienden a más de 13,000 personas, que se encuentran distribuidos en más de 65 tiendas a nivel nacional de los diferentes formatos, los centros de acopio y la administración central.

Y como elemento fundamental de sus colaboradores tienen la actitud, que se traduce en un dinamismo constante y gran iniciativa para hacer las cosas.

Organigrama de la empresa

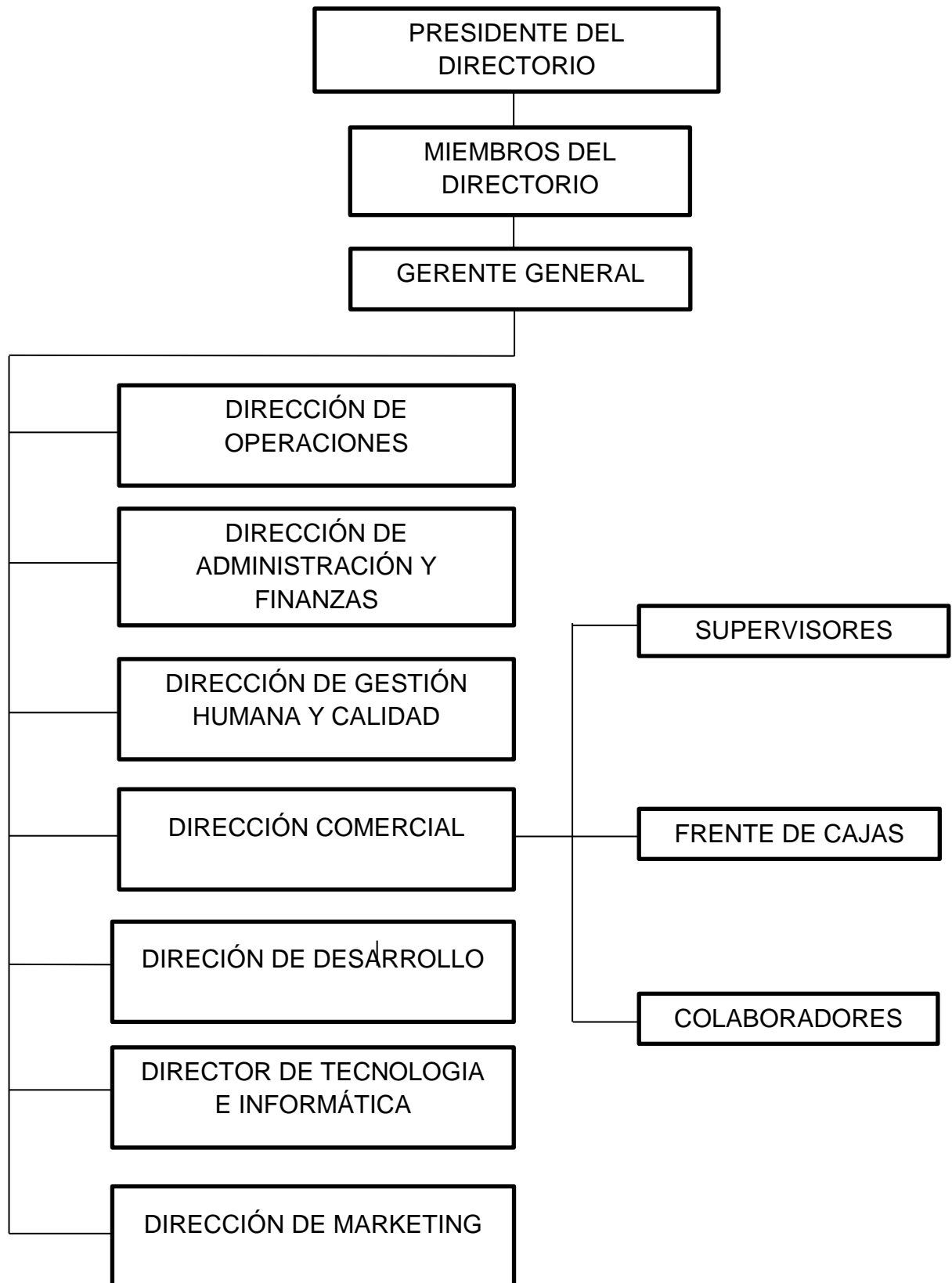


Figura 1. Organigrama de la empresa

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuáles son los factores que determinan la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?
2. ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?
3. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?
4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?
5. ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación de la investigación

Teniendo en cuenta que es necesario que las organizaciones propicien un clima organizacional positivo o adecuado para todos quienes componen su estructura organizativa, tanto internos como externos. Ambos factores, determinan la construcción del clima organizacional; por consiguiente, en la medida de su avance o retroceso será el progreso de las relaciones entre estos factores y su posterior incidencia en el clima organizacional. Cabe destacar que, si una organización no cuenta con un clima organizacional favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus servicios o relaciones en todo ámbito, lo que permitirá mejorar significativamente el desempeño de sus actividades diarias.

El presente estudio nace como necesidad de realizar un diagnóstico organizacional con el fin de conocer cuál es el clima organizacional de la empresa, aportando información relevante sobre cómo es el ambiente dónde se encuentran. Así mismo el estudio del clima organizacional resulta muy interesante, ya que permite a que los empleados expresen su opinión sobre cómo se encuentran dentro de la compañía, esto como necesidad de desarrollar, fortalecer y de asegurar un espacio de participación activa, dónde permita desarrollar cada una de las tareas o actividades con completa normalidad, con el fin de mejorar las relaciones y propiciar un ambiente fraterno y generoso de trabajo.

1.3.2 Importancia de la investigación

El clima organizacional sobre la satisfacción laboral es de mucha importancia para todas las organizaciones, es una inversión a largo plazo. El recurso humano es el arma competitiva de la empresa, es por esto que se debe prestarle la debida atención.

El reconocimiento del clima organizacional facilita la retroalimentación acerca de las causas que determinan los componentes de la organización, permitiendo introducir cambios en la capacitación, incentivos, reconocimientos, ascensos, rotaciones y muchas más para modificar las actitudes de los trabajadores.

El clima organizacional tiene una incidencia directa, en las percepciones que los miembros tienen respecto a su organización, determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Existen consecuencias positivas y negativas que son establecidas por el clima organizacional de una empresa; tenemos entre las consecuencias positivas el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la baja rotación, la satisfacción, la adaptación y la innovación. En cuanto a las negativas tenemos la inadaptación, la frustración, la apatía y el aislamiento, la alta rotación, el ausentismo, el estrés, los nervios, la inseguridad, la poca innovación, el acoso laboral y la baja productividad.

En resumen, el clima organizacional es de suma importancia para la empresa ya que esto puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de los colaboradores, es por ello conocer la relación que existe entre el clima organizacional de la empresa con la satisfacción laboral de sus trabajadores, para de esta forma diseñar las estrategias que sean necesarias para mejorar estas dos variables.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
2. Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
3. Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
4. Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
5. Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

1.5 Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes: No poder desarrollar la investigación a nivel nacional, ya que la empresa cuenta con tres tipos de formatos las cuales son: Plaza vea, Vivanda y Mass; tanto en Lima metropolitana y en provincia. Por ello, solo se escogió una sucursal que se encuentra ubicada es la sede de la bolichera en el distrito de Surco en las cuales se obtuvo mayor accesibilidad, disponibilidad de tiempo y recursos que la misma tienda brindaba.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

Valero (2011), en su tesis titulada “Análisis económico actuarial del desarrollo de planes de pensiones complementarios en las empresas latinoamericanas y de países emergentes” desarrollada en la Universidad de Barcelona para optar el título doctoral en la cual concluye que:

Ha construido un modelo teorice, al que ha llamado modelo mixto de pensiones, que se basa en la combinación del sistema básico de pensiones ya existente junto a un sistema complementario desarrollado en el seno de las empresas en beneficio de los trabajadores. Con este modelo mixto se podrían aliviar parte de las carencias del sistema vigente, en concreto a las referidas a la profundidad. (p.141).

El modelo, por lo tanto, persigue aumentar el nivel prestacional de aquellas personas que contribuyen al sistema. No es un modelo enfocado a la ampliación de la cobertura poblacional, al estar centrado exclusivamente sobre empresas y trabajadores, que son los que tienen capacidad de contribuir al sistema. La aplicación de la cobertura de los sistemas provisionales debe abordarse desde otras instancias y con otras medidas de política económica y social, que el propio trabajo apunta, pero no desarrolla: creación de un pilar de pensiones básico, no contributivo, universal, financiado con impuestos por el estado y aplicable a toda la población, no solo a los contribuyentes al sistema de pensiones vigentes en la actualidad.

Reinoso y Araneda (2007), en su tesis titulada “Clima, motivación intrínseca y Satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos” concluye que:

El estudio estuvo orientado a analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado. Adicionalmente, con el propósito de observar si entre los tres niveles jerárquicos estudiados (alto, medio y bajo) existían diferencias o equivalencias, se comparó la dirección e intensidad de la relación entre las tres variables psicológicas estudiadas. La asociación positiva y de intensidad mediana entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral hallada en la presente investigación. (p. 72).

De acuerdo al sustento teórico y empírico de la presente investigación, esta relación podría explicarse considerando que el clima organizacional, al tener sustento en elementos tales como calidad de la supervisión, condiciones laborales y comunicación, tiende a influir casi de manera inevitable, en la motivación y satisfacción laboral de los empleados.

Uceda (2013), en su tesis titulada “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo” desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo para optar el título de licenciada en Administración concluye que:

Todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer, ambos tipos de cliente se encuentran unidos de forma indisoluble, la satisfacción del cliente externo se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno. Si existe un trabajador satisfecho habrá un cliente satisfecho. (p. 96).

Gran parte de los colaboradores reflejan su actitud ante los demás es por ello que el clima organización es muy importante en las entidades ya que sin ellos las empresas no podrían llegar a seguir creciendo por lo cual al mantener a un colaborador satisfecho mantendremos clientes satisfechos.

La Torre (2012), en su tesis titulada “La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral” desarrollada en la Universidad de Valencia para optar el título doctoral en la cual concluye que:

A partir del modelo propuesto por Ostroff y Bowen, analizó la relación entre las prácticas de recursos humanos llevadas a cabo en las organizaciones, y el desempeño de los trabajadores, a través de la mediación de las percepciones y expectativas de los empleados sobre su entorno laboral y de su satisfacción laboral. (p.98).

Espinoza (2006), en su tesis titulada “Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica” concluye que:

Al modo en que se relación la motivación laboral y las compensaciones, entendidas en su concepción integral, se relación con la motivación del trabajo, de manera que, correctamente diseñadas, logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. (p. 79).

La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos, extrínsecos en el caso del componente monetario, e intrínsecos en su componente intangible asociado a la actividad misma y su contexto laboral.

Mejía (2012), en su tesis titulada “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” concluye que:

Al utilizar el enfoque funcional pudo identificar que es necesario que demuestren su competencia en los seis campos de las competencias básicas y los diez campos de aplicación de las competencias genéricas, junto con las competencias específicas identificadas para los puestos evaluados, se dan a conocer las responsabilidades, riesgos, ambiente y condiciones de trabajo por lo que recomienda que las competencias laborales identificadas se incluyan en el manual utilizado por la gestión del recurso humano y la aplicación del manual de descripción de puestos defina las pautas para la distribución de actividades. (p. 98).

La forma más objetiva para determinar que esa persona es competente, es tener la evidencia de que es capaz de realizar el trabajo en forma segura y eficiente, es decir, de lograr el resultado esperado. Una persona se considera competente para hacer, cada vez que demuestra que lo sabe hacer y los criterios de desempeño definen la calidad del trabajo realizado. Pero esta es una visión incompleta y reduccionista, puesto que no se trata solo de saber o de saber hacer, que llevan al mejoramiento del colectivo, y las de mejoramiento personal.

Andrino (2009), en su tesis “Determinación de competencias laborales en puestos tipo nivel ejecutivo y mandos medios de una empresa envasadora de alimentos y conservas de la ciudad capital de Guatemala”, concluye que:

Las competencias laborales que se refieren son administración de la información, administración de las actividades, trabajo en equipo, compromiso, ética, justicia, fortaleza y la calidad del trabajo son algunas competencias laborales que se determinaron de los puestos a nivel ejecutivos y mandos medios se podrá diseñar un manual de descripción de puestos, para dar a conocer las responsabilidades, riesgos y condiciones de trabajo, con la finalidad que se puedan relacionar en función a los conocimientos, las habilidades y destrezas del empleado. (p. 101).

Se recomienda que al tener identificadas las competencias laborales, sean una herramienta elemental para el área de gestión de recursos humanos, ya que podrá ser una guía de apoyo en donde se pueda basar para poder determinar que competencias requiere el puesto, esto conlleva cerrar brechas con una evaluación del desempeño y una detección de capacitaciones o bien para reclutar y seleccionar al personal idóneo que pueda ocupar una plaza.

Royer (2010), en su tesis titulada “El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal” en la universidad nacional litoral concluye que: “El concepto de calidad de vida laboral hace referencia a las condiciones y las prácticas organizacionales dirigidas hacia la promoción de la salud física y mental de los trabajadores, su seguridad y su satisfacción” (p. 83).

Desde la perspectiva de los trabajadores, se respetan sus derechos la cual se trata de brindar un mejor clima laboral y del mismo modo una calidad de vida buena tanto para ellos y para su familia.

Valencia (2011), en su tesis titulada “Cultura de empresas y el clima laboral” en el instituto técnico de enseñanzas aplicadas para optar el título de Licenciado concluye que:

El pago constituye una medida cuantitativa del valor relativo de un empleado. Para la mayor parte de los empleados, el pago tiene una relación directa no solo con su nivel de vida, sino con el status y reconocimiento que puedan lograr dentro y fuera del trabajo, es decir las ideas de un individuo acerca de una retribución suficiente con su reflejo de lo que espera en cuanto al modo de vivir. (p.90).

Si bien es cierto el pago es muy importante para cualquier colaborador, pero este también influye en las experiencias que uno pueda tener o los estudios que puede haber realizado.

Oswaldo (2010), en su tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar el título de Administrador concluye que:

Muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sus actividades y sus compañeros; sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado para su desempeño profesional. Ante esta situación, identificar y fortalecer los factores que intervienen en la creación de un clima organizacional motivante se convierten en asuntos clave para la productividad de la empresa. (p. 78).

Se puede asumir que las empresas al tener personal nuevo es necesario concientizarlos e informarlos para saber a dónde se están metiendo ya que es muy importante porque ello nos ayudara a tener personas con capacidad formada para brindar un buen servicio.

García (2009), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo” concluye que:

La mayoría de los sujetos empleados están satisfechos globalmente con su trabajo, por lo que la integración laboral es aconsejable en este colectivo. Y no sólo por la satisfacción que obtiene el sujeto, sino porque una actividad laboral saludable aporta identidad, favorece la auto competencia percibida y aumenta la autoestima, tres importantes parámetros de salud mental según. (p. 258).

Considero conveniente la evaluación psicológica y psicosocial en este proceso, así como la evaluación organizacional ante el acceso a un empleo.

Sánchez (2011), en su tesis titulada “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera” concluye que:

Desde el momento que la sobrecarga, caracterizada por una sensación de agotamiento por exceso de demandas y tareas, unida a la falta de medios y recursos (tanto materiales como humanos) se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de pares y superiores y/o inequidad e injusticia organizacional. (p. 85).

Se observa que la falta de justicia organizacional, seguido de dificultades interpersonales y sobrecarga laboral, son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores.

Cruz (2013), en su tesis titulada “Relación entre la modalidad de trabajo y los conflictos familiares”, concluye que:

Al realizar los cambios en la modalidad de trabajo con el objetivo de mejorar la producción vía el incremento de las horas laborales, no se tomaron en cuenta algunos aspectos y factores que afectan directamente al trabajador y su familia. (p. 91).

Si bien el aumento de horas de trabajo permitió incrementar la producción, los datos observados acusan un marcado deterioro en las relaciones en el

hogar que básicamente se generan por la menor interacción del trabajador con su familia.

2.2 Bases teóricas y científicas

2.2.1 Bases teórica y científicas relacionadas al clima organizacional

García (2007), en su libro: "Clima organizacional hacia un nuevo modelo", nos dice que:

El clima organizacional de cualquier institución es muy propio de dicha organización no solo por las características de la misma, sino por las percepciones que cada individuo tiene del medio ambiente de trabajo en el cual se desempeña, percepciones que están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona. Bajo esta premisa es dable afirmar que no es posible encontrar dos instituciones que tengan el mismo clima organizacional, y que dicho clima refleja la interacción entre las características personales de cada individuo y las propias de su organización. Esta interacción crea en cada persona una valoración o construcción de rechazo, de aceptación o de tolerancia que influye necesariamente en sus actitudes y comportamientos, y que con el tiempo puede traducirse en frustraciones o en logros tanto en el ámbito personal, como social, económico y laboral. Es por eso que, pensar que las variables que intervienen en este proceso son iguales para todos, puede llevar a equivocaciones en la medición del clima organizacional. Hoy día está plenamente comprobado que las diferencias culturales, raciales, de nacionalidad, de credo religioso, etc., influyen no solo en la percepción que toda persona tiene del mundo, sino en sus comportamientos frente a las realidades de la vida cotidiana, y que lo que para alguien puede ser relevante para otro puede no serlo. ¿Pero cómo saber cuáles son las variables de evaluación que puedan dar una visión lo más cercana a la realidad, del clima de una institución? Si lo que se pretende es que sean los individuos quienes ayuden al investigador a definir dichas variables, es necesario encontrar una forma de averiguar previamente a través de las

personas cuáles son dichas variables y después aplicarlas para obtener la medición del clima. Aunque se podría argumentar que hacerlo con cada persona solo serviría para determinar las variables a medir en cada uno, el hecho de compartir labores comunes y encontrarse en una misma área de trabajo, ayuda a definir coincidencias comunes a los individuos de un determinado grupo y a formarse una idea más clara de cuáles son los factores que tienen una mayor presencia en la percepción del clima como tal en dicho grupo, y porque el proceso de percepción interpersonal es, al menos en parte, una función del contexto del grupo en el cual la percepción ocurre.

Chiavenato (2009), en su libro titulado: “Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” nos dice que:

El comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano.

Extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, la suma disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones. Además, también está incluida por el contexto ambiental, el negocio de la organización, sus procesos internos, el capital intelectual involucrado e innumerables variables importantes más.

Goncálves (2000), expone que: “Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros” (p.58).

Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y dichos comportamientos inciden en la organización y en el clima, y así se completa el circuito.

Hodgetts y Altman (1985), en su libro titulado "Comportamiento en las organizaciones" mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención en los recursos humanos de la organización.

Es decir, las empresas enfocan sus esfuerzos para entender la conducta de sus empleados. Una empresa que quiere ser más productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

2.2.1.1 Dimensiones de clima organizacional

2.2.1.1.1 Autorrealización

Maslow (1959), manifiesta que con respecto a las conductas de autorrealización que significa experimentar plena, vivida y personalmente, una total concentración y abstracción. Significa experimentar sin la autoconciencia del adolescente en ese momento de experiencia, la persona es total y plenamente humana. La palabra clave para esto es "abandono" y como dice el autor: Nuestros jóvenes experimentan muy poco este abandono y sin exceso de autocontrol y autoconciencia; por otro lado, es la vida como un proceso de constante elección una tras otra. En cada punto hay la posibilidad de hacer una elección hacia el progreso o una elección regresiva. Puede haber un momento de vacilación, de inseguridad, de temor, pero al vencerlo, está del otro lado la elección hacia el desarrollo. La autorrealización es un proceso progresivo; significa hacer cada uno de las elecciones entre mentir y ser honestos, robar o no robar en un momento dado, y significa hacerla como una elección hacia el desarrollo.

Mientras que Rogers (2013), define la autorrealización que es:

No un fin sino un proceso que consiste en saber disfrutar de la vida, aceptarse, valorar lo que uno piensa y siente, ser independiente, valorar las relaciones con los demás sin someterse a sus expectativas, resolver adecuadamente los conflictos y, además, es aceptar la responsabilidad de la propia vida. (p.67).

2.2.1.1.2 Involucramiento laboral

Castillo (2013), nos dicen que en involucramiento en el trabajo se refieren al proceso libre y participativo del trabajador en aquellas decisiones que inciden directamente en su actividad productiva, donde se usa la capacidad total de los empleados y está diseñado para alentar el compromiso y los buenos resultados de la organización. Se puede afirmar que se trata de un tipo de involucramiento en el trabajo acotado a ciertos aspectos de la vida laboral. La evolución del proceso de trabajo implica la conformación de distintas configuraciones productivas, que las empresas tienen que adecuar a las condicionantes del sistema económico en curso; el acomodo a esta circunstancia conlleva serias transformaciones sobre el uso de los recursos productivos; así, una estrategia empresarial está ligada directamente a la reestructuración productiva, la cual depende de innumerables factores; entre ellos se encuentran dos elementos relevantes donde recae el mayor peso del aparato productivo: el tecnológico y la organización del trabajo.

Por otra parte, Maslow (1959), manifiesta en su teoría de la jerarquía de necesidades básicas en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Filosóficas: Incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

Seguridad: Incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.

Social: Incluye el afecto, pertenencia aceptación y amistad.

Estima: Incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el status, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: El impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

2.2.1.1.3 Supervisión

Chiavenato (2013), nos dice que “La supervisión” es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en un dentro de un área de trabajo específica. Incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando los avances de todas las actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo, haciendo uso de sistemas, trayendo como consecuencia el registro y una sana comunicación de la información correcta hacia todos los involucrados dentro del proyecto.

Por otro lado Zambrano (2012), manifiesta que “La supervisión en la organización” es una actividad basada en técnicas y especializada que tiene como fin utilizar proporcionadamente los factores que hacen posible la ejecución de los procesos de trabajo: el recurso humano, la materia prima, los equipos, la maquinaria, las herramientas, el dinero, y demás elementos que ya sea de forma directa o no intervienen en la producción de bienes, servicios y productos realizados para la satisfacción de un mercado cada día más exigente, y que a través de su utilización contribuye al éxito de la empresa.

2.2.2 Bases teóricas y científicas relacionadas a la satisfacción laboral

Chiavenato (2009), indica que la evaluación de satisfacción laboral permite implementar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, también permite evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Por tal razón, una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al evaluador como al evaluado. Los beneficios son que está en condiciones

de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada empleado, así mismo puede identificar aquellas personas que necesiten perfeccionar su funcionamiento y aquellas que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Y lo más importante, se mejoran las relaciones humanas en el trabajo al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

Ivancevich (2001), menciona que es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos, se le denota como revisión del desempeño, calificación del personal, evaluación de mérito, valoración del desempeño, evaluación de empleados y valoración del empleado.

En muchas organizaciones existen dos sistemas de evaluación el formal y el informal. En el informal los jefes meditan en el trabajo de los empleados, por lo que los empleados preferidos tienen ventaja. En el sistema formal del desempeño se establece en la organización una manera periódica el examinar el trabajo de los empleados.

Benavides (2002), al definir satisfacción y desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son: comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

2.2.2.1 Dimensiones de satisfacción laboral

2.2.2.1.1 Condiciones físicas y/o materiales

La unión general de trabajadores (2012), nos dice que:

Es la constante e innovadora mecanización del trabajo, los cambios de ritmo, de producción, los horarios, las tecnologías, aptitudes personales, etc., generan una serie de condiciones que pueden afectar a la salud, son las denominadas condiciones de trabajo, a las que podemos definir como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social. (p.89).

2.2.2.1.2 Beneficios laborales

Chiavenato (2011), nos dice que:

Los beneficios que el individuo aspira de la organización son canalizados por ésta a través de las políticas de remuneración y compensación, además de otros tipos de incentivos, destacándose el salario, aspecto fundamental en la relación de trabajo. El salario puede considerarse de diferentes maneras: pago de un trabajo, una medida del valor de un individuo en una organización, medida de estatus jerárquico en las organizaciones. (p.68).

2.2.2.1.3 Desempeño de tareas – Desarrollo personal

Alles (2008), nos dice que: Implica en la capacidad de colaborar y cooperar tanto personalmente como con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto de hacerlo individual y competitivamente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina. Por otro lado, el desempeño de tareas son aquellas labores designados por el jefe o supervisor la cual se ve reflejado en el desarrollo del personal en como lo realizan.

2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.

Clima organizacional

Chiavenato (2008), nos dice que: “Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional” (p.83)

Retail

Ferraro (2005), nos dice que:

Es aquella que implica la comercialización de bienes y servicios al público, sea este consumidor final o de comercio. Se considera en este marco que los principales y más conocidos establecimientos de retail son los supermercados, las tiendas por departamento, las tiendas de mejoramiento del hogar, entre otros; todos ellos presentes en un centro comercial. (p.34).

Liderazgo

Goleman (2009), manifiesta que:

El estilo de mando del líder es el que genera cierta atmósfera en la organización. Lo característico del líder es estimular, a los otros a que le sigan, su función específica es poner en movimiento, incitar a la acción. En una atmósfera autoritaria la responsabilidad reside en la autoridad y nadie participa o inicia una acción excepto cuando lo impone el líder. En una atmósfera de sospecha hay temor de ser puesto en ridículo o de ser rechazado. En una apática no existe vitalidad, todos esperan que otro haga o diga algo. Los individuos en una atmósfera cálida, democrática son más productivos, viven satisfechos y menos frustrados, hay compañerismo, cordialidad, cooperación, más pensamiento individual facultad creativa y mejor motivación. (p.75).

Motivación

Alles (2008), nos dice que:

La motivación muestra lo que mueve a los trabajadores en su labor. Cuando tienen una gran motivación, se eleva el clima y se establecen relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a disminuir y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa, haciendo huelga. (p.89).

Satisfacción laboral

Robbins (2008), nos dice que:

Según estudios, en el plano de los individuos, la productividad lleva a la satisfacción, sin embargo, teniendo en cuenta los procesos complejos que ocurren en el entorno organizacional, se encuentra que las empresas con empleados satisfechos son más productivas y eficaces. (p.73).

Salario

Management (2006), nos dice que: “Es toda retribución que percibe el hombre a cambio de un servicio que ha prestado con su trabajo” (p.33).

Remuneraciones

Chiavenato (2009), manifiesta que:

Es cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo. Dicha recompensa o retribución se conoce como remuneración, un concepto que deriva del vocablo latino remunerativo. (p.90).

Desempeño laboral

Munch (2011), nos dice que:

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido. (p.99).

Organización

Wayne (2009), nos dice que:

La organización es, a un mismo tiempo, acción y objeto. Como acción, se entiende en el sentido de actividad destinado a coordinar el trabajo de varias personas, mediante el establecimiento de tareas, roles o labores definidas para cada una de ellas, así como la estructura o maneras en que se relacionarán en la consecución de un objetivo o meta. Como objeto, la organización supone la realidad resultante de la acción anterior; esto es, el espacio, ámbito relativamente permanente en el tiempo, bajo el cual las personas alcanzan un objetivo preestablecido. (p.85).

Comunicación

Pasquali (2000), nos dice que:

La comunicación ocurre cuando hay interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (transmisor - receptor), realizando la ley de bivalencia, en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. Es la correspondencia de mensajes con posibilidad de retorno mecánico entre polos igualmente dotados del máximo coeficiente de comunicabilidad. (p.96).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 El tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó en la tesis es explicativa, el cual busca establecer las causas de hechos, circunstancias o fenómenos que son objeto de estudio, ya sean físicos o sociales. Su objetivo se focaliza en justificar por qué sucede un hecho, las condiciones en las que se manifiesta y la relación que pudiera existir entre las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), nos dice que:

Este tipo de estudio está dirigido a las causas de los eventos físicos y sociales. Su principal interés es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas. (p.46).

Nivel de investigación: Explicativa

Para el autor Gil (2012), manifiesta que:

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos. (p.26).

Por lo tanto el nivel de investigación que se aplica en esta tesis es "Explicativa", ya que brinda información de "El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015".

Esta investigación se ubica en el segundo nivel del conocimiento científico, pues se requiere un conocimiento de la teoría, los métodos y técnicas de

investigación, pues se trata de efectuar un proceso de abstracción a fin de destacar aquellos elementos, aspectos o relaciones que se consideran básicos para comprender los objetos y procesos.

3.1.2 Diseño de investigación:

Carrasco (2010), manifiesta que: “El diseño no experimental consiste en realizar estudios de diferentes temas y después analizarlos para aplicar una medición en una o más variables para observar cual es el nivel del grupo en estas variables” (p.82).

El diseño del estudio consiste en procedimientos, métodos y técnicas mediante los cuales se recoge información, analiza e interpreta los resultados.

El diseño de la investigación es transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

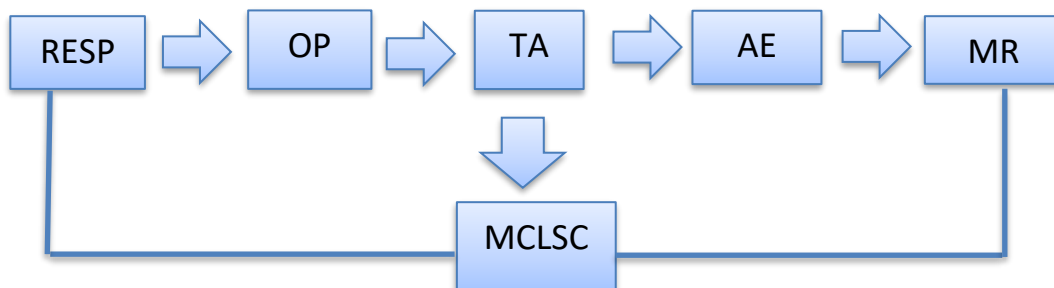


Figura 2. Diseño de Investigación.

RESP: Realidad de la empresa Supermercados Peruanos

OP: Observación del problema.

AT: Aplicación de la teoría.

AE: Aplicación de la estrategia.

MR: Medición de los resultados.

MCLSC: Mejoramiento del clima laboral sobre la satisfacción del colaborador.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Según Tamayo (2010), nos dice que: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.54).

La población del estudio está constituida por 14000 colaboradores que tiene la empresa Supermercados Peruanos S.A; las cuales están agrupadas por distintas tiendas que comprende la empresa y cada una de ellas tienen 154 colaboradores.

3.2.2 Muestra

Para Tamayo (2010), nos manifiesta que:

La muestra es el grupo o subconjunto representativo que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. Por ello es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. (p.63).

En este caso la muestra será de tipo no probabilístico, puesto que la población se divide por tiendas, se tomará una sola tienda en la sede de Surco que se encuentra ubicado en La Bolichera y que consta de 154 colaboradores; sin embargo, se encuestaron a 110 personas.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015.

3.3.2 Hipótesis específicas

1. Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
2. Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
3. Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
4. Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.
5. Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

3.4 Variables y operacionalización de variables

Según Hernández, Fernández y Baptista (2011), una variable se puede definir como toda aquella característica o cualidad que identifica a una realidad y que se puede medir, controlar y estudiar mediante un proceso de investigación.

3.4.1 Variables de estudio

3.4.1.1 Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual

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.

Definición operacional

Para Dessler y Varela (2009), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Se evaluará el clima organizacional dentro de la empresa debido a la satisfacción de los colaboradores en ello abarcara la autorrealización, el involucramiento laboral y las condiciones laborales de los colaboradores en Supermercados Peruanos S.A.

3.4.1.2 Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Según Palma (1999), refiere con respecto a la definición de satisfacción laboral; que es la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Se considera

también si es que el puesto de trabajo se adecúa a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.

Definición operacional

Es evaluada mediante en la ciudad de Lima metropolitana en la cual mide: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

3.5 Métodos y técnicas de recolección de datos

3.5.1 Métodos

La investigación es sistemática, cuantitativa, transversal.

Es sistemática debido a que genera procedimientos, presenta resultados y debe llegar a conclusiones.

Es cuantitativa porque trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual procede la muestra.

Para operacionalizar las variables se han relacionado los indicadores de la variable independiente y los indicadores de la variable dependiente, con la finalidad de determinar la relación entre estas variables y de qué manera estas puedan explicar adecuadamente la relación entre los indicadores meteorológicos y los indicadores del sistema de información de este proyecto.

3.6 Instrumentos de recolección de datos

Se seleccionó el instrumento de Pino (2010), expresa que:

El instrumento de recolección de datos está orientado a crear las condiciones para la medición. Los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser medido por los sentidos de manera directa o indirecta. Todo lo empírico es medible. No existe ningún aspecto que escape a esta posibilidad. Medición implica cuantificación. (p.326).

El instrumento utilizado ha sido: El cuestionario.

El Cuestionario

Pino (2010), nos dice que el cuestionario:

Es un instrumento de recolección de datos y está conformado por un conjunto de preguntas o ítems escritos que el investigador administra o aplica a las personas o unidades de análisis, a fin de obtener la información empírica necesaria para determinar los valores o respuestas de las variables que son motivos de estudio. (p.326).

Cuestionario tipo Likert, sobre clima organizacional, para colaboradores que comprende 50 ítems, distribuidos de acuerdo a las dimensiones, cuyos índices son:

Nunca

Casi nunca.

Algunas veces.

Casi siempre.

Siempre.

Cuestionario tipo Likert, sobre el nivel socio económico, aplicado para los mismos colaboradores que comprende 50 ítems, distribuidos de acuerdo a las dimensiones, cuyos índices son:

Nunca

Casi nunca.

Algunas veces.

Casi siempre.

Siempre.

Cuestionario

Consta de preguntas basadas en las variables e indicadores de las hipótesis propuestas. La cual permitirá obtener información directa de la muestra consultada.

La validez

Al respecto Cortés (2012), acota que: “La validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.85).

La validez del contenido se aprobará mediante: El análisis lógico de los ítems que responde a la operacionalidad de las variables y la estructura del instrumento.

Según Gómez (1997), nos dice que:

La mayor parte de los estudios empíricos se refieren a test de conocimientos y aptitudes, pero se tratan también algunas escalas que miden constructos actitudinales y de personalidad y es de prever que el campo se vaya extendiendo en este sentido en el futuro. (p.23).

Se estudió cada uno de los ítems buscando la concordancia y coherencia con los objetivos del tema de investigación y en función a sus variables e indicadores.

La validez de los instrumentos se verá reflejada en que el total de los cuestionarios serán aplicados correctamente y sin errores que puedan llevar a dudar de la veracidad de los datos.

Juicio de expertos

Se recibirá el apoyo de tres especialistas de diferentes áreas: De investigación educacional, estadística, todos ellos con amplia experiencia en temas de investigación y docencia, quienes aportarán para mejorar el contenido de los

instrumentos de investigación. Y a quienes se les entregará una carta, solicitando su validación. Dentro de este marco se le adjuntará como anexos: La matriz de consistencia del proyecto de tesis, la matriz de Operacionalización de las variables y el instrumento de investigación (cuestionario y prueba de evaluación).

El instrumento validado por juicio de expertos se le asignará un valor de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2

Valores de los niveles de validez

VALORES	NIVELES DE VALIDEZ
91-100	Excelente
81-90	Muy bueno
71-80	Bueno
61-70	Regular
51-60	Deficiente

Fuente: Cabanillas (2004, p.76)

Confiabilidad

Cortés (2012), nos dice que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados, y podría entenderse como la congruencia, precisión, objetividad y constancia de una investigación.

Una vez tabulados los datos se obtendrá de ellos la sumatoria, la varianza y el promedio de cada uno de los ítems del test, finalmente para obtener el coeficiente de cada test se aplicará la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Su fórmula es la siguiente:

Tabla 3

Criterios de Confiabilidad

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Fuente: Pino (2010) Manual de la investigación científica

3.7 Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos serán analizados a partir de la utilización de la técnica estadística mediante la elaboración de cuadros y gráficos para la respectiva investigación. Los datos obtenidos serán ordenados en cuadros y gráficos estadísticos siguiendo el orden de los ítems o preguntas que aparecen en la guía de encuesta. Utilizando el programa SPSS para el procesamiento de datos.

3.7.1 Métodos de Análisis de Datos

Son herramientas útiles para organizar, describir y analizar los datos recogidos con los instrumentos de investigación.

Seriación

La seriación es una noción matemática básica, o pre lógica, conformando un cimiento principal para el posterior concepto de número, sobre todo en el caso de los ordinales.

Seriar significa en este caso establecer un orden por jerarquías, muchas veces por tamaño (del más chico al más grande), ya que es la característica más fácil de identificar para este tipo de ejercicios.

Codificación

Es el proceso por el cual la información de una fuente es convertida en símbolos para ser comunicada. En otras palabras, es la aplicación de las reglas de un código.

Es un sistema proceso mediante el cual nos ayuda a interpretar signos poco comunes.

Es el proceso en donde el emisor convierte las ideas que quiere transmitir en signos que puedan ser recibidos fácilmente por el receptor.

Tabulación

Tabular es organizar datos en una tabla de columnas que tiene forma de tabla. Expresar por medio de tablas, valores, magnitudes u otros datos. Desplazar el cursor a una posición determinada, saltando varias posiciones de pantallas, para visualizar a partir de esa posición.

Por ejemplo, se suma la información de cada columna del registro, obtenida de totales y/o porcentajes de cada rubro o tipo del registro o encuesta en un período de tiempo determinado o de un valor x. (depende del área temática).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1 Análisis de confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad o fiabilidad, se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida. Una definición técnica de confiabilidad que ayuda a resolver tanto problemas teóricos como prácticos es aquella que parte de la investigación de qué tanto error de medición existe en un instrumento de medición, considerando tanto la varianza sistemática como la varianza por el azar (Kerlinger y Lee, 2002). Dependiendo del grado en que los errores de medición estén presentes en un instrumento de medición, el instrumento será poco o más confiable.

Alfa de Cronbach

Para determinar el coeficiente α Cronbach, se calcula la correlación de cada reactivo o ítem con cada uno de los otros, resultando una gran cantidad de coeficientes de correlación. El valor de α es el promedio de todos los coeficientes de correlación (Cozby, 2005).

Visto desde otra perspectiva, el coeficiente α Cronbach puede considerarse como la media de todas las correlaciones de división por mitades posibles, otro método de cálculo de consistencia interna, las buenas junto las malas (Cohen y Swerdlik, 2001).

4.1.1 Análisis de confiabilidad de la variable clima organizacional

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	15

Comentario:

De acuerdo al valor alfa obtenido de 0.904, se concluye que el instrumento es altamente confiable y así mismo no fue necesario eliminar ítems ya que el valor es mayor que 0.75.

Tabla 5

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?	52,85	108,566	,765	,891
2. ¿La empresa promueve el desarrollo del personal?	53,21	118,460	,362	,906
3. ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?	52,77	110,030	,739	,892
4. ¿Se siente compromiso con el éxito en la organización?	52,73	110,090	,817	,891
5. ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?	52,95	117,135	,528	,900
6. ¿Los objetivos de trabajo son retadores?	52,58	112,135	,779	,892
7. ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?	52,90	118,696	,445	,903
8. ¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?	53,23	114,085	,402	,907
9. ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?	53,05	116,823	,482	,901
10. ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	53,13	105,617	,761	,891
11. ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?	53,88	113,298	,394	,909
12. ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?	52,65	111,733	,784	,892
13. ¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?	53,06	112,923	,488	,902
14. ¿Se reconocen los logros en el trabajo?	52,73	109,558	,777	,891
15. ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?	52,45	113,516	,611	,897

4.1.2 Análisis de confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	15

Comentario:

De acuerdo al valor alfa obtenido de 0.930, se concluye que el instrumento es altamente confiable y así mismo no fue necesario eliminar ítems ya que el valor es mayor que 0.75.

Tabla 7

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
16. ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?	52,06	122,537	,739	,923
17. ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?	52,45	132,414	,377	,933
18. ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?	51,73	126,457	,747	,923
19. ¿Existen oportunidades de progresar en la institución?	52,51	127,647	,607	,926
20. ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?	52,32	123,650	,723	,923
21. ¿Me siento mal con lo que gano?	52,48	125,720	,703	,924
22. ¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?	52,25	131,403	,486	,930
23. ¿El ambiente donde trabajo es confortable?	52,41	129,088	,554	,928
24. ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?	52,04	125,522	,694	,924
25. ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?	51,89	128,759	,523	,929
26. ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?	51,91	124,432	,745	,923

27. ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?	52,11	125,511	,616	,926
28. ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?	52,25	122,040	,817	,920
29. ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?	52,22	119,512	,782	,921
30. ¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten?	52,36	121,224	,787	,921

4.2 Resultados descriptivos

4.2.1 Descriptivas generales

4.2.1.1 Descriptivas de la variable: clima organizacional

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	17	15,5	15,5	15,5
	MEDIO	68	61,8	61,8	77,3
	ALTO	25	22,7	22,7	100,0
Total		110	100,0	100,0	

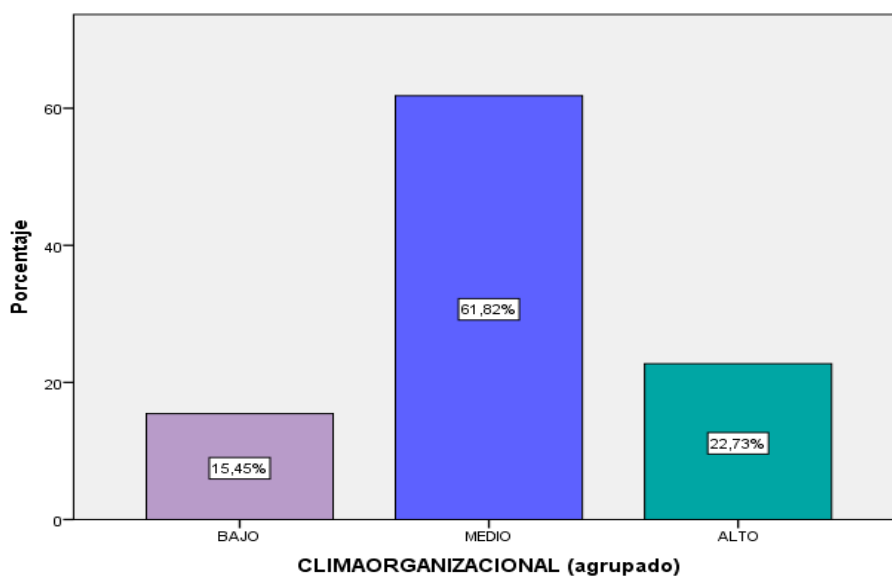


Figura 3. Análisis descriptivo en porcentaje de la variable clima organizacional

Interpretación:

En la tabla ocho y figura tres se aprecia que 68 colaboradores que equivale al 61.8% considera el clima organizacional en un nivel medio, 17 colaboradores que representa al 15.5%, lo considera en un nivel bajo y 25 colaboradores que representan el 22.7% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que todavía hay un 77.3% de colaboradores que aún no alcanzan el nivel alto en el clima organizacional.

4.2.1.2 Descriptivas de la variable: satisfacción laboral

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	21	19,1	19,1	19,1
	MEDIO	65	59,1	59,1	78,2
	ALTO	24	21,8	21,8	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

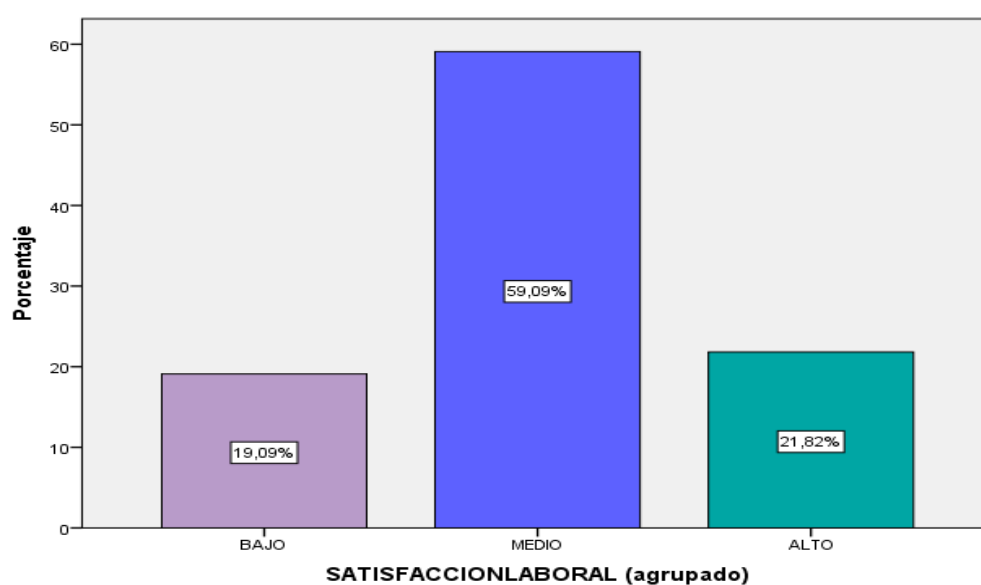


Figura 4. Análisis descriptivo en porcentaje de la variable satisfacción laboral

Interpretación:

En la tabla nueve y figura cuatro se aprecia que 65 colaboradores que equivale al 59.1% considera la satisfacción laboral en un nivel medio, 24 colaboradores que representa al 21.8%, lo considera en un nivel alto y 21 colaboradores que representan el 19.1% lo considera en un nivel bajo. Lo que nos indica que todavía hay un 78.2% de colaboradores que aún no alcanzan el nivel alto en la satisfacción laboral.

4.2.2 Descriptivas por dimensión

4.2.2.1 Descriptivas de la dimensión “autorrealización”

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	4	3,6	3,6	3,6
	MEDIO	13	11,8	11,8	15,5
	ALTO	93	84,5	84,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

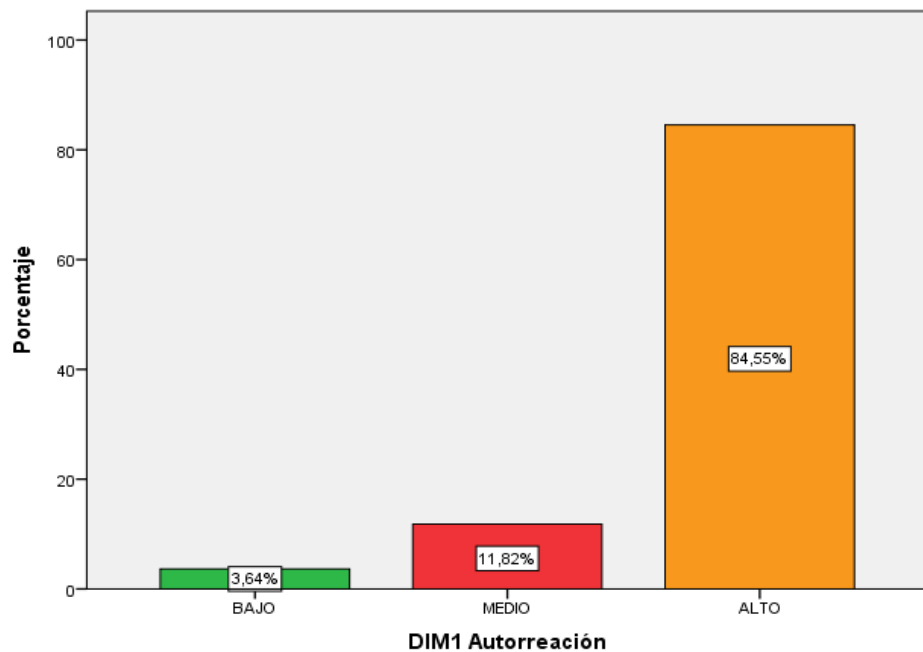


Figura 5. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión autorrealización

Interpretación:

En la tabla 10 y figura cinco se aprecia que 13 colaboradores que equivale al 11.8% considera la autorrealización en un nivel medio, cuatro colaboradores que representa al 3.6%, lo considera en un nivel bajo y 93 colaboradores que representan el 84.5% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que la mayoría de trabajadores en la dimensión de autorrealización se sienten satisfechos con lo que la empresa promueve para alcanzar sus objetivos, pero aún existe un 15.4% de trabajadores que no han alcanzado el nivel alto.

4.2.2.2 Descriptivas de la dimensión “involucramiento laboral”

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	23	20,9	20,9	20,9
	MEDIO	78	70,9	70,9	91,8
	ALTO	9	8,2	8,2	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

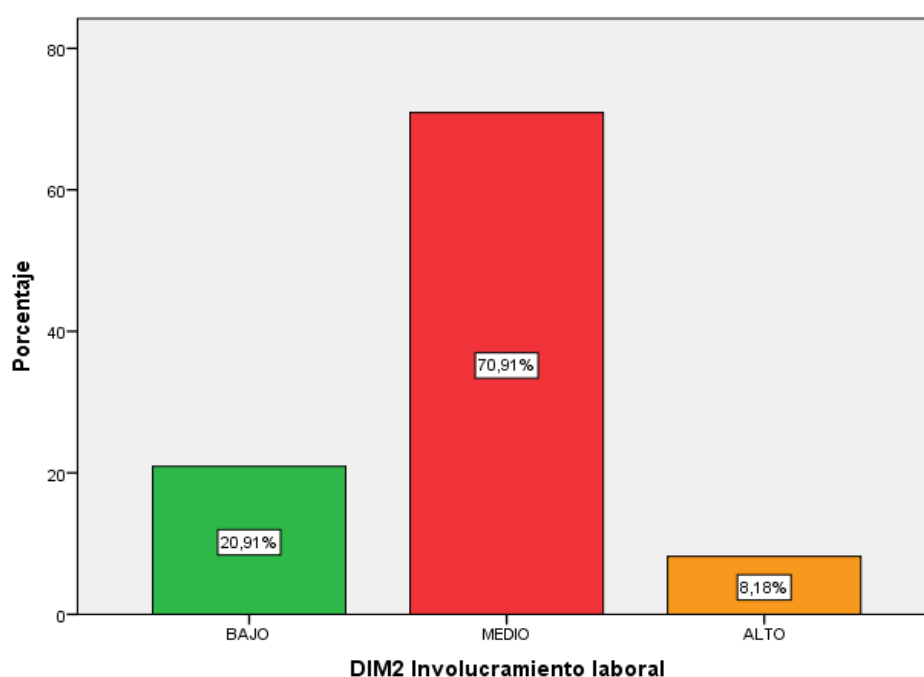


Figura 6. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión involucramiento laboral

Interpretación:

En la tabla 11 y figura seis se aprecia que 78 colaboradores que equivale al 70.9% considera al involucramiento laboral en un nivel medio, 23 colaboradores que representa al 20.9%, lo considera en un nivel bajo y nueve colaboradores que representan el 8.2% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que el 91.8% de trabajadores en la dimensión de involucramiento laboral, aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al involucramiento, compromiso y objetivos de la organización.

4.2.2.3 Descriptivas de la dimensión “supervisión”

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	20	18,2	18,2	18,2
	MEDIO	81	73,6	73,6	91,8
	ALTO	9	8,2	8,2	100,0
Total		110	100,0	100,0	

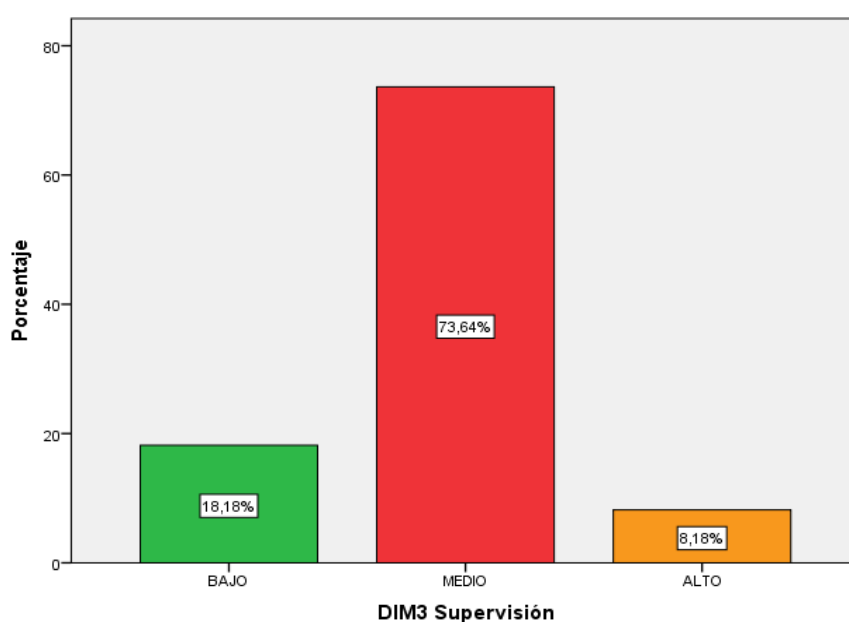


Figura 7. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión supervisión

Interpretación:

En la tabla 12 y figura siete se aprecia que 81 colaboradores que equivale al 73.6% considera a supervisión en un nivel medio, 20 colaboradores que representa al 18.2%, lo considera en un nivel bajo y nueve colaboradores que representan el 8.2% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que el 91.8% de trabajadores en la dimensión de supervisión, aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al reconocimiento por los logros, preparación para realizar el trabajo y la evaluación como medio de ayuda para mejorar la tarea.

4.2.2.4 Descriptivas de la dimensión “comunicación”

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	31	28,2	28,2	28,2
	MEDIO	54	49,1	49,1	77,3
	ALTO	25	22,7	22,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

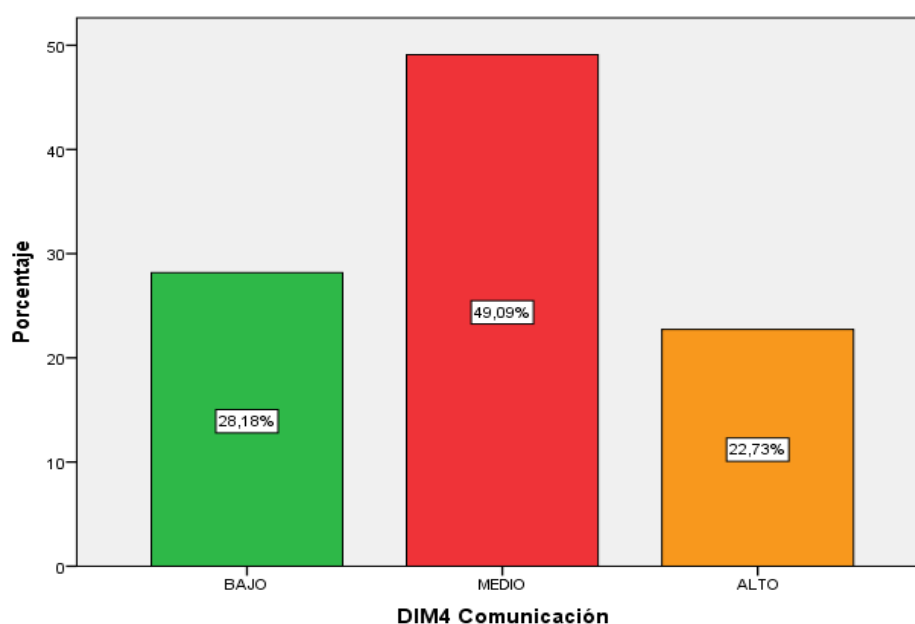


Figura 8. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión comunicación

Interpretación:

En la tabla 13 y figura ocho se aprecia que 54 colaboradores que equivale al 49.1% considera a la comunicación en un nivel medio, 31 colaboradores que representa al 28.2%, lo considera en un nivel bajo y 25 colaboradores que representan el 22.7% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que el 77.3% de trabajadores en la dimensión de la comunicación, aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al acceso a la información, cooperación entre compañeros y la relación armoniosa en los grupos de trabajo.

4.2.2.5 Descriptivas de la dimensión “condiciones laborales”

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	35	31,8	31,8	31,8
	MEDIO	43	39,1	39,1	70,9
	ALTO	32	29,1	29,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

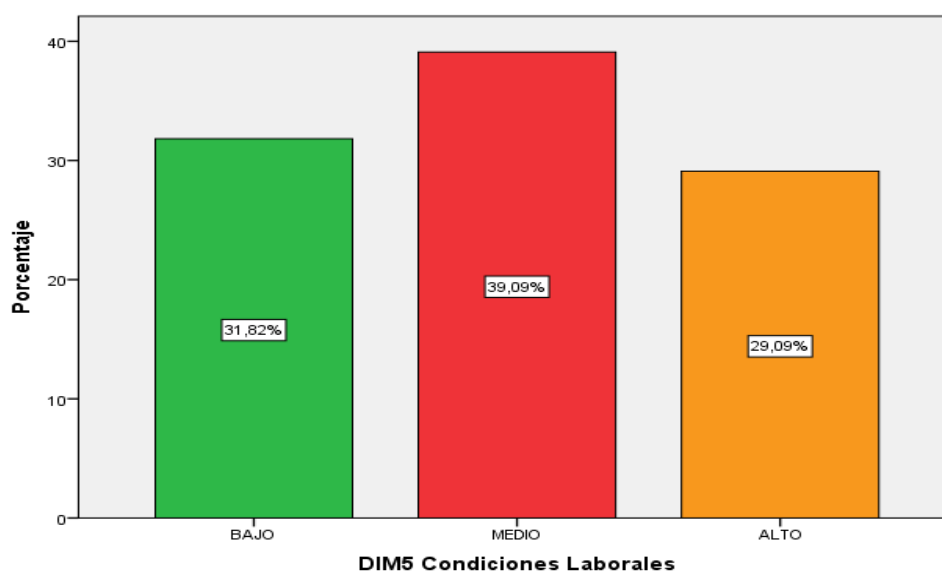


Figura 9. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión condiciones laborales

Interpretación:

En la tabla 14 y figura nueve se aprecia que 43 colaboradores que equivale al 39.1% considera a las condiciones laborales en un nivel medio, 35 colaboradores que representa al 31.8%, lo considera en un nivel bajo y 32 colaboradores que representan el 29.1% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que el 67.2% de trabajadores en la dimensión de las condiciones laborales han alcanzado un porcentaje más elevado en los ítems que se refieren a la remuneración en comparación con otras organizaciones, reconocimiento de logros y en la remuneración de acuerdo a los desempeños; pero existe un porcentaje de trabajadores que se encuentran en el nivel bajo.

4.2.2.6 Descriptivas de la dimensión “condiciones físicas y materiales”

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones físicas y materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	36	32,7	32,7	32,7
	MEDIO	60	54,5	54,5	87,3
	ALTO	14	12,7	12,7	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

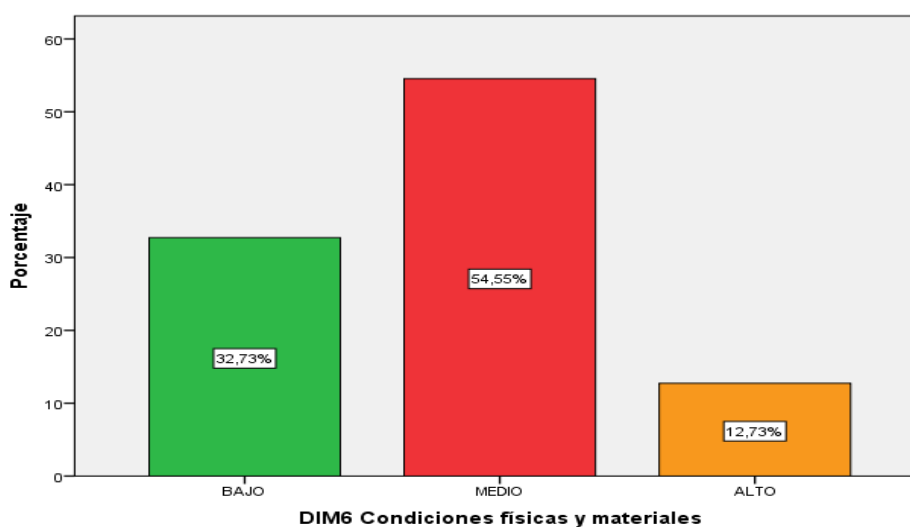


Figura 10. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión condiciones físicas y materiales

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 10 se aprecia que 60 colaboradores que equivale al 54.5% considera a las condiciones físicas y materiales en un nivel medio, 36 colaboradores que representa al 32.7%, lo considera en un nivel bajo y 14 colaboradores que representan el 12.7% lo considera en un nivel alto. Lo que nos indica que se necesita mejorar la dimensión que mide las condiciones físicas y materiales que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a la distribución física del ambiente de trabajo, sensación de explotación en el trabajo y la comodidad que ofrece el ambiente laboral.

4.2.2.7 Descriptivas de la dimensión “beneficios y remuneración”

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión beneficios y remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	12	24,0	24,0	24,0
MEDIO	25	50,0	50,0	74,0
ALTO	13	26,0	26,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

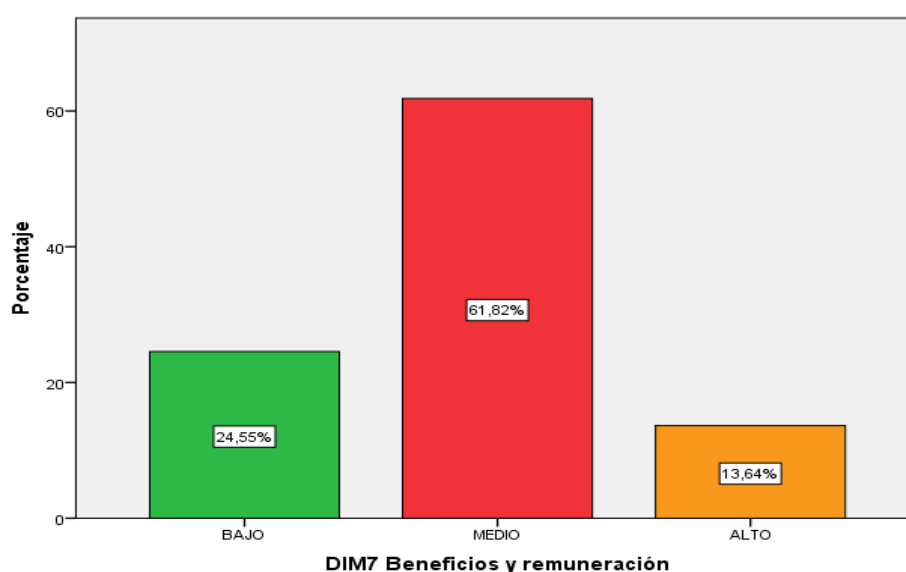


Figura 11. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión beneficios y remuneración

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 11 se aprecia que 68 colaboradores que equivale al 61.8% considera a los beneficios y/o remuneración en un nivel medio, 15 colaboradores que representa al 13.6%, lo considera en un nivel alto y 27 colaboradores que representan el 24.5% lo considera en un nivel bajo. Lo que nos indica que se necesita mejorar la dimensión que mide los beneficios laborales y/o remunerativos que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a las oportunidades de progresar en la empresa, sueldo bajo en relación a la labor realizada y el estado de ánimo negativo frente al sueldo que recibe.

4.2.2.8 Descriptivas de la dimensión “desempeño de tarea”

Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión desempeño de tarea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	8	16,0	16,0	16,0
MEDIO	31	62,0	62,0	78,0
ALTO	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

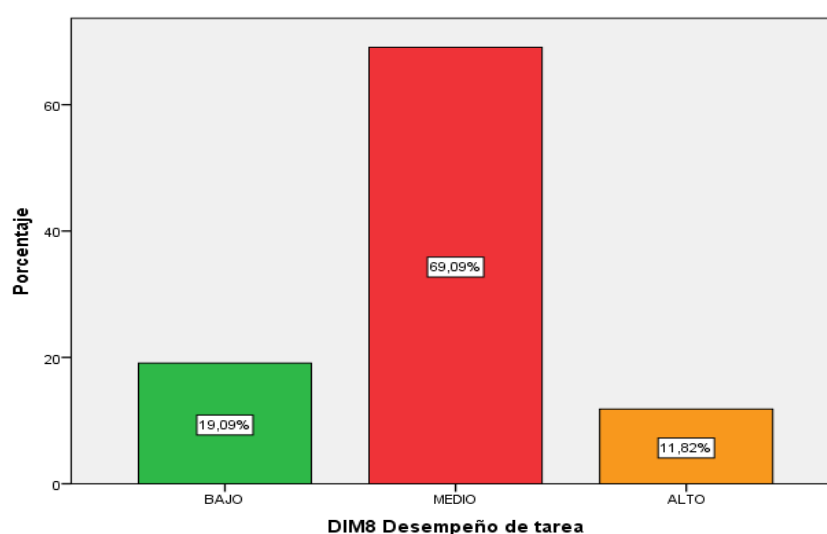


Figura 12. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión desempeño de tarea

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 12 se aprecia que 76 colaboradores que equivale al 69.1% considera al desempeño de tarea en un nivel medio, 13 colaboradores que representa al 11.8%, lo considera en un nivel alto y 21 colaboradores que representan el 19.1% lo considera en un nivel bajo. Por tanto se concluye que existe un buen grupo de colaboradores que se encuentran en el nivel bajo por ello se necesita mejorar la dimensión que mide el desempeño de tareas que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren al ambiente creado por el mismo personal si es ideal para desempeñar las funciones, el ambiente de trabajo es adecuado y el ambiente físico donde se ubica el trabajador es confortable.

4.2.2.9 Descriptivas de la dimensión “desarrollo personal”

Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
BAJO	8	16,0	16,0	16,0
MEDIO	31	62,0	62,0	78,0
ALTO	11	22,0	22,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

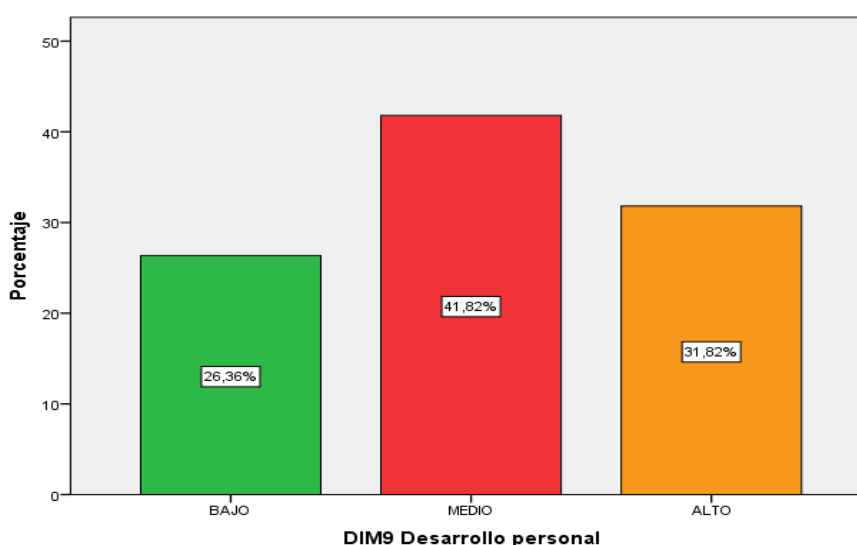


Figura 13. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión desarrollo personal

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 13 se aprecia que 46 colaboradores que equivale al 41.8% considera al desarrollo personal en un nivel medio, 35 colaboradores que representa al 31.8%, lo considera en un nivel alto y 29 colaboradores que representan el 26.4% lo considera en un nivel bajo. Lo que nos indica que se necesita elevar la dimensión que mide el desarrollo personal que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?, reconocimiento a las horas de trabajo fuera del horario y al sentimiento de satisfacción cumpliendo con el trabajo.

4.2.2.10 Descriptivas de la dimensión “relación con la autoridad”

Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión relación con la autoridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BAJO	25	22,7	22,7	22,7
	MEDIO	66	60,0	60,0	82,7
	ALTO	19	17,3	17,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

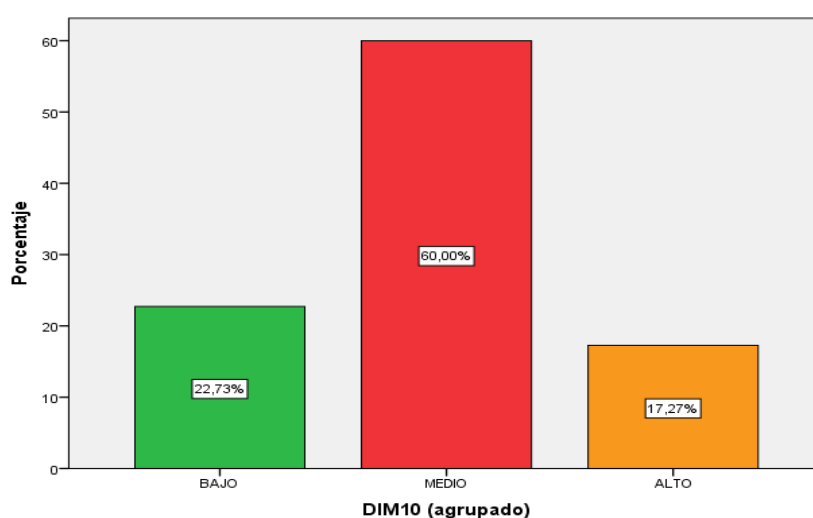


Figura 14. Análisis descriptivo en porcentaje de la dimensión relación con la autoridad

Interpretación:

En la tabla 19 y figura 14 se aprecia que 66 colaboradores que equivale al 66% considera a la relación con la autoridad en un nivel medio, 19 colaboradores que representa al 17.3%, lo considera en un nivel alto y 25 colaboradores que representan el 22.7% lo considera en un nivel bajo. Lo que nos indica que se necesita elevar la dimensión que mide la relación con la autoridad que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a la disposición del jefe cuando se pide apoyo y/o permiso, si el jefe se interesa por el éxito de sus empleados y si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten dentro del trabajo.

4.3 Prueba de normalidad

H0: La distribución de los datos de la variable satisfacción laboral es no paramétrica.

Ha: La distribución de los datos de la variable satisfacción laboral es paramétrica.

Tabla 20
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMAORGANIZACIONAL	,119	110	,001	,926	110	,000
SATISFACCIONLABORAL	,133	110	,000	,909	110	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad nos indica que la distribución de los datos de las variables es no paramétrica. De acuerdo al estadístico Shapiro-Wilk con valor sig $0.000 < 0.05$. Por lo tanto se empleara la prueba de correlación de Spearman.

4.4 Grafica correlacional

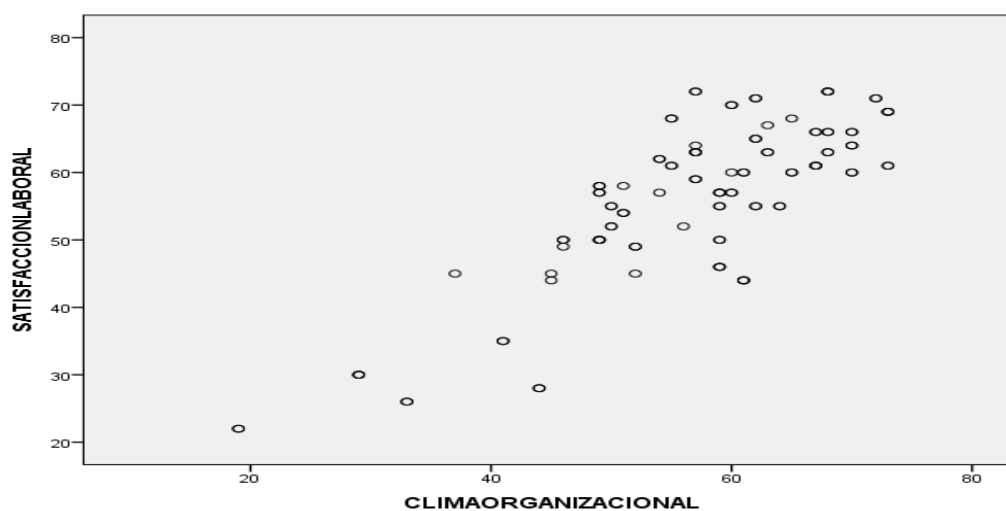


Figura 15. Grafica de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral

Interpretación:

El gráfico de dispersión nos indica una tendencia positiva; es decir, a medida que aumenta el valor de la variable clima organizacional aumenta también el valor de la variable de la satisfacción laboral.

4.5 Contrastación de Hipótesis

Para la contratación de hipótesis, el estadístico que se utilizó es Rho de Spearman. Este coeficiente es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. En definitiva la correlación estimada entre X e Y se halla calculado el coeficiente de correlación de Pearson para el conjunto de rangos apareados. El coeficiente de correlación de Spearman es recomendable utilizarlo cuando los datos presentan valores externos ya que dichos valores afectan mucho el coeficiente de correlación de Pearson, o ante distribuciones no normales.

4.5.1 Contrastación de la Hipótesis general

H_1 : Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera 2015.

H_0 : No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera 2015.

Tabla 21

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis general

		CLIMAORGANI ZACIONAL	SATISFACCIO NLABORAL	
Rho de Spearman	CLIMAORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,707**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABORAL	Coeficiente de correlación	,707**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación:

Como el coeficiente de correlación Rho de Spearman con valor Sig. 0.000 < a 0.05. Permite rechazar el H_0 y aceptar la H_1 : Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015.

4.5.2 Contrastación de las Hipótesis específicas

Hipótesis específica I

Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

Tabla 22

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica I

		DIM1	SATISFACCIO NLABORAL	
Rho de Spearman	DIM1	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABORA L	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	110	110	

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

Interpretación:

El coeficiente Rho de Spearman con valor sig. 0.000 < 0.05. En consecuencia aceptamos la hipótesis.

Hipótesis específica II

Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

Tabla 23

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica II

			DIM2	SATISFACCIO NLABORAL
Rho de Spearman	DIM2	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABORA L	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación:

El coeficiente Rho de Spearman con valor sig. $0.000 < 0.05$. En consecuencia aceptamos la hipótesis

Hipótesis específica III

Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

Tabla 24

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica III

			DIM3	SATISFACCIO NLABORAL
Rho de Spearman	DIM3	Coeficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABOR AL	Coeficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación:

El coeficiente Rho de Spearman con valor sig. $0.000 < 0.05$. En consecuencia aceptamos la hipótesis.

Hipótesis específica IV

Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.

Tabla 25

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica IV

		SATISFACCIO		
		DIM4	NLABORAL	
Rho de Spearman	DIM4	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABORA	Coeficiente de correlación	,434**	1,000
	L	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación:

El coeficiente Rho de Spearman con valor sig. $0.000 < 0.05$. En consecuencia aceptamos la hipótesis.

Hipótesis específica V

Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera 2015.

Tabla 26

Prueba de correlación de Rho de Spearman de la hipótesis específica V

		SATISFACCIO		
		DIM5	NLABORAL	
Rho de Spearman	DIM5	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	110	110
	SATISFACCIONLABORA	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
	L	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	110	110

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

Interpretación:

El coeficiente Rho de Spearman con valor sig $0.000 < 0.05$. En consecuencia aceptamos la hipótesis.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

La investigación sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Supermercados Peruanos S.A sede La Bolichera - 2015, cumplió con los objetivos propuestos, al haber sido confirmada las hipótesis planteadas a favor del clima organizacional para una mejor satisfacción laboral.

A continuación se presenta la comparación entre la variable independiente clima organizacional y la variable dependiente satisfacción laboral, y a la vez se compara las dimensiones de cada variable:

En la variable clima organizacional determinamos que el 61.8% considera el clima organizacional en un nivel medio, el 15.5% lo considera en un nivel bajo y el 22.7% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que todavía hay un 77.3% de colaboradores que aún no alcanzan el nivel alto en el clima organizacional; mientras que en la variable satisfacción laboral el 59.1% considera la satisfacción laboral en un nivel medio, el 21.8% lo considera en un nivel alto y el 19.1% lo considera en un nivel bajo, lo que nos indica que todavía hay un 78.2% de colaboradores que aún no alcanzan el nivel alto.

En la dimensión de autorrealización determinamos que el 11.8% de la población respondieron que consideran que la autorrealización es media, el 3.6% lo considera en un nivel bajo y el 84.5% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos con lo que la empresa promueve para alcanzar sus objetivos, pero aún existe un 15.4% de trabajadores que no han alcanzado el nivel alto; mientras que en la dimensión de desarrollo personal se determina que el 41.8% de la población considera al desarrollo personal en un nivel medio, el 31.8% lo considera en un nivel alto y el 26.4% lo considera en un nivel bajo, lo que nos indica que se necesita elevar esta dimensión que mide el desarrollo personal que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?, reconocimiento a las horas de trabajo fuera del horario y al sentimiento de satisfacción cumpliendo con el trabajo.

En la dimensión de involucramiento laboral determinamos que el 70.9% de la población considera al involucramiento laboral en un nivel medio, el 20.9% lo considera en un nivel bajo y el 8.2% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que el 91.8% de trabajadores aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al involucramiento, compromiso y objetivos de la organización; mientras que en la dimensión de desempeño de tareas el 69.1% lo considera en un nivel medio, el 11.8%, lo considera en un nivel alto y el 19.1% lo considera en un nivel bajo, por lo que existe un buen grupo de colaboradores que se encuentran en el nivel bajo por ello se necesita mejorar la dimensión que mide el desempeño de tareas que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren al ambiente creado por el mismo personal si es ideal para desempeñar las funciones, el ambiente de trabajo es adecuado y el ambiente físico donde se ubica el trabajador es comfortable.

En la dimensión de supervisión determinamos que el 73.6% de la población lo considera en un nivel medio, el 18.2% lo considera en un nivel bajo y el 8.2% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que el 91.8% de trabajadores en la dimensión de supervisión aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al reconocimiento por los logros, preparación para realizar el trabajo y la evaluación como medio de ayuda para mejorar la tarea; mientras que en la dimensión de relación con la autoridad, el 66% de la población en un nivel medio, el 17.3% lo considera en un nivel alto y el 22.7% lo considera en un nivel bajo, lo que nos indica que se necesita elevar la dimensión que mide la relación con la autoridad que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a la disposición del jefe cuando se pide apoyo y/o permiso, si el jefe se interesa por el éxito de sus empleados y si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten dentro del trabajo.

En la dimensión de la comunicación determinamos que el 49.1% de la población lo considera en un nivel medio, el 28.2% lo considera en un nivel bajo y el 22.7% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que el 77.3% de trabajadores en la dimensión de la comunicación, aún no han alcanzado

el nivel alto en los ítems que se refieren al acceso a la información, cooperación entre compañeros y la relación armoniosa en los grupos de trabajo; mientras que en la dimensión de supervisión determinamos que el 73.6% de la población lo considera en un nivel medio, el 18.2% lo considera en un nivel bajo y el 8.2% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que el 91.8% de trabajadores en la dimensión de supervisión aún no han alcanzado el nivel alto en los ítems que se refieren al reconocimiento por los logros, preparación para realizar el trabajo y la evaluación como medio de ayuda para mejorar la tarea.

En la dimensión de condiciones laborales determinamos que el 39.1% de la población lo considera en un nivel medio, el 31.8% lo considera en un nivel bajo y el 29.1% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que el 67.2% de trabajadores en la dimensión de las condiciones laborales han alcanzado un porcentaje más elevado en los ítems que se refieren a la remuneración en comparación con otras organizaciones, reconocimiento de logros y en la remuneración de acuerdo a los desempeños; mientras que en la dimensión de condiciones físicas y materiales determinamos el 54.5% de la población lo considera en un nivel medio, el 32.7% lo considera en un nivel bajo y el 12.7% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que se necesita mejorar la dimensión que mide las condiciones físicas y materiales que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a la distribución física del ambiente de trabajo, sensación de explotación en el trabajo y la comodidad que ofrece el ambiente laboral.

En la dimensión de beneficios y remuneración se determina que el 61.8% de la población lo considera en un nivel medio, el 13.6% lo considera en un nivel alto y el 24.5% lo considera en un nivel bajo lo que nos indica que se necesita mejorar la dimensión que mide los beneficios laborales y/o remunerativos que aún no han alcanzado el nivel alto y/o medio en los ítems que se refieren a las oportunidades de progresar en la empresa, sueldo bajo en relación a la labor realizada y el estado de ánimo negativo frente al sueldo que recibe; mientras que en la dimensión de autorrealización se determina que el 11.8% de la población respondieron que consideran que la autorrealización es

media, el 3.6% lo considera en un nivel bajo y el 84.5% lo considera en un nivel alto, lo que nos indica que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos con lo que la empresa promueve para alcanzar sus objetivos, pero aún existe un 15.4% de trabajadores que no han alcanzado el nivel alto.

Finalmente, en la prueba de hipótesis se logró comprobar la asociación entre nuestras dos variables, es decir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. – 2015.

5.2 Conclusiones

Las conclusiones a los que he llegado en función de los objetivos, son los siguientes:

1. En relación al objetivo general, el cual pide “Determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si influye el clima organizacional en la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.707 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la hipótesis general.
2. En relación al primer objetivo específico se buscó “Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.736 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la primera hipótesis específica.
3. En relación al segundo objetivo específico se buscó “Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.750 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la segunda hipótesis específica.
4. En relación al tercer objetivo específico se buscó “Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral, según el

coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.525 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la tercera hipótesis específica.

5. En relación al cuarto objetivo específico se buscó “Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.434 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la cuarta hipótesis específica.
6. En relación al quinto objetivo específico se buscó “Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015”, según los resultados se observa que, si existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman al ser 0.578 y siendo mayor de 0.05 nos permite aceptar la quinta hipótesis específica.

5.1 Recomendaciones

Se recomienda:

1. Para el variable clima organizacional se sugiere implementar un plan que promueva el desarrollo de las habilidades socio – emocionales “Mejorando nuestro clima organizacional (coaching), lo que permitirá alcanzar el nivel alto en la variable independiente (anexo seis); y para la variable satisfacción laboral se sugiere implementar un plan de mejora para la satisfacción laboral, lo que permitirá alcanzar el nivel alto en la variable dependiente (anexo siete).
2. Ejecutar el plan presentado en el anexo seis con la aplicación de talleres relacionados a cada dimensión que mide el clima organizacional, con la finalidad de mejorar y obtener una mayor satisfacción laboral en los colaboradores.
3. Aplicar el plan de mejora para la satisfacción laboral en el anexo siete, lo cual permitirá desarrollar un plan de capacitación para promover el liderazgo, promover oportunidades de crecimiento en el personal interno para los ascensos y cargos de confianza; y el mejoramiento de beneficios e incentivos y/o remuneraciones en los colaboradores.
4. Buscar alianzas estratégicas con instituciones u organizaciones como GNOSIS, Coaching Perú e ITC7 (Instituto de transformación y coaching) que permitan reforzar y/o mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LIBROS

Alles, M. (2008). *Dirección de estrategias de recursos humanos: Gestión por competencias* (2ª ed.). Buenos Aires: Editorial Granica

Brutus, S. Gorriti, M. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.

Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.

Blanch, J. (2011). *Condiciones de Trabajo y Riesgos Psicosociales bajo la Nueva Gestión*. Barcelona: Editorial Dimensión empresarial

Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica* (2ª ed.). Perú: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Editorial Mac Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Calidad de vida laboral en Gestión del talento humano*. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.

Cardona, M. (2010). *Diferencias y similitudes en las teorías del crecimiento*. Medellín, Colombia: Editorial Revistas académicas.

Davis, K. y Newstrom, J. (2006). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: Editorial Mac Graw Hill.

- Davis, K y Nestrow, J. (2002). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. (10ª ed.). México: Editorial Mc Grawill, Hill.
- Dessler, G. Varela, R. (2009). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México. Editorial Prentice Hall Pearson.
- Ferraro, E. (2005). *Administración De Personal: Funciones Fundamentales Para El Desarrollo Del Área*. Buenos Aires: Editorial Primo.
- Garcia, G. (2007). *Clima organizacional hacia un nuevo modelo*. Colombia: Editorial Porik.
- Gil, F. (2012). *Introducción a la Psicología de las Organizaciones*. Madrid: Editorial Alianza.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.
- Goncálvez, A. (2000). *Dimensiones del Clima Organizacional*. México: Editorial Trillas
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, A. (2010). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, A. (2011). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista, A. (2004). *El proceso de la investigación*. (2ª ed.), México: Editorial Mc Graw Hil.
- Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones*. (6ª ed). México: Editorial Interamericana.

Ivancevich, J. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, Estructura, procesos* (10ª ed.). Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana.

Management, S. (2006). *Cómo crear un Clima de Trabajo que motive y mejore al Personal y su desempeño*. Boston: Editorial MSH Publications.

Maslow, A. (1959). *Inteligencia ética en la Gestión Pública*. Bogotá. Editorial: Paldós.

Méndez, C. (2010). *Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación*. (3ª ed.). Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

Munch, L. (2011). *Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI*. México: Editorial Trillas.

Navarrete, F. (2005). *Calidad de vida laboral*. México: Editorial Revista de la Universidad del Valle de Atemajac.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Palma S. (2000). *Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias*. *Revista de Investigación en Psicología*. Perú: Editorial UNMSM.

Papalia, D. y Olds, S. (1998). *Desarrollo humano*. (4ª Ed). Madrid: Editorial Mc Graw Hill.

Robbins, S. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Prentice Hall.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Venezuela: Editorial Panapo.

Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: Editorial EUB.

Stephen, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Litografía Ingramex.

Snell, S. y George, B. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. (16ª ed.). México: Editorial Cengage Learning.

Tamayo, M. (2010). *El proceso de la investigación científica*. (Módulo 5). Colombia: Editorial Limosa Noriega.

Wayne, M. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. (11ª ed.). México: Editorial Litografía

TESIS

Azocar, L. (2008). *Análisis del nivel de calidad de vida laboral del personal que labora en la universidad de oriente*. (Tesis de licenciatura).

Recuperado de

<http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/381/2/TESIS.ANALISIS%20DE%20VIDA%20DE%20CALIDAD.pdf>

Andrino, A. (2009). *Determinación de competencias laborales en puestos tipo nivel ejecutivo y mandos medios de una empresa envasadora de alimentos y conservas de la ciudad capital de Guatemala*. (Tesis doctoral). En la Universidad de Guatemala, Guatemala.

Barrientos, J. (2014). *Análisis del clima organizacional de una fundación ubicada en el municipio de río hondo, Zacapa*. (Tesis de licenciatura).

Recuperado de
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Barrientos-Jesiny.pdf>

Castillo, N. (2013). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Cruz, F. (2013). *Relación entre la modalidad de trabajo y los conflictos familiares*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Díaz, C. (2005). *Estilos de vida y satisfacción laboral*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://eprints.ucm.es/7198/1/T28680.pdf>

Espinoza, V. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

García, A. (2009). *Satisfacción laboral y diferencias motivacionales y de personalidad en lesionados medulares con distintas situaciones de empleo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/4/S4014401.pdf>

La Torre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://www.roderic.uv.es/handle/10550/24582>

Marroquín, S. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de doctorado). Recuperado de [http://www.academia.edu/20049367/ EL CLIMA ORGANIZACIONA](http://www.academia.edu/20049367/EL_CLIMA_ORGANIZACIONA)

[L Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING](#)

Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://www.biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Morón, W. (2014). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://prezi.com/ybqu61-grdgi/tesis-clima-organizacional-y-satisfaccion-laboral/>

Navajas, A. (2003). *De la calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de sujeción y dominación*. (Tesis doctoral). Recuperado de <https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2003/tdx-0503104-143747/jna1de1.pdf>

Oswaldo, P. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Palomino, J. (2011). *Efectos del incremento de la remuneración mínima vital sobre el empleo y los ingresos laborales*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.

Reinoso, R. y Araneda, B. (2007). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5431>

Ramos, J. Gracia, F. Latorre, M. (2011). *La gestión de Recursos Humanos y el desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://roderic.uv.es/handle/10550/24582>

- Royer, C. (2010). *El mejoramiento de la calidad de vida laboral como estrategia para vigorizar la capacidad de gestión municipal*. (Tesis doctoral). Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272011000100005
- Sánchez, W. y Villamil, O. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://innovare.unitec.edu/wp-content/uploads/2013/05/Vol1-No5.pdf>
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Uceda, I. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la Victoria en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://www.tesis.usat.edu.pe/handle/usat/127>
- Valero, D. (2011). *Análisis económico actuarial del desarrollo de planes de pensiones complementarios en las empresas latinoamericanas y de países emergentes*. (Tesis doctoral). Recuperado de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/52153/DVC_TESIS.pdf
- Valencia (2011). *Cultura de empresas y el clima laboral* (Tesis de licenciatura). En el instituto técnico de enseñanzas aplicadas de Salamanca, Salamanca.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. SEDE LA BOLICHERA - 2015”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>¿Cuáles son los factores que determinan la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en Supermercados Peruanos S.A. Sede La Bolichera - 2015?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015.</p>	<p>Ha: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015</p> <p>Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera – 2015</p>	<p>Variable Independiente</p> <p style="text-align: center;">Clima organizacional</p>
	<p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>- Determinar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Determinar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p>	<p style="text-align: center;">HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>- Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Existe relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p> <p>- Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores en Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.</p>	<p>Variable Dependiente:</p> <p style="text-align: center;">Satisfacción laboral</p>

		Supermercados Peruanos S.A. sede La Bolichera - 2015.	
--	--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO	VARIABLES ANALÍTICAS	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉC. DE RECOLECCIÓN DE DATOS	INSTRUMENTO
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU	VI: Clima Organizacional	Autorrealización	Rendimiento	Encuesta	Cuestionario
			Oportunidades		
			Aprendizaje y Desarrollo		
		Involucramiento laboral	Organización		
			Compromiso		
			Factor clave		
		Supervisión	Conocimiento		
			Apoyo		
			Evaluación		
		Comunicación	Acceso a la información		

INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS PERUANOS S.A SEDE LA BOLICHERA - 2015		Condiciones Laborales	Trabajo en equipo	Encuesta	Cuestionario
			Información		
			Remuneración atractiva		
			Tecnología.		
	VD: Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales.	Proceso de control		
			Sueldo		
			Innovación		
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Condiciones físicas		
			Bono de Productividad.		
			Convenios		
		Desempeño de tareas	Pagos puntuales.		
			Logro de objetivos		
			Reglamentos		
		Desarrollo personal	Cumplimientos		
Toma de decisiones					
Motivación					
Relación con la autoridad		Estilo de Liderazgo			
	Apoyo				
	Comunicación				
		Trabajo en equipo			

ANEXO 3

CUESTIONARIO 1 – CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.

Dimensiones	N°	Aspectos a considerar en la Clima Organizacional	1	2	3	4	5
Autorrealización	1	¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?					
	2	¿La empresa promueve el desarrollo del personal?					
	3	¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?					
Involucramiento laboral	4	¿Se involucra con el éxito en la organización?					
	5	¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?					
	6	¿Los objetivos de trabajo son retadores?					
Supervisión	7	¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?					
	8	¿Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo?					
	9	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea?					
Comunicación	10	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
	11	¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
	12	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
Condiciones Laborales	13	¿La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones?					
	14	¿Se reconocen los logros en el trabajo?					
	15	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros?					

ANEXO 4

CUESTIONARIO 2 – SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según tu criterio.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Algunas veces; (4) La mayoría de veces; (5) Siempre.

Dimensiones	N°	Aspectos a considerar en el Satisfacción Laboral	1	2	3	4	5
Condiciones físicas y/o materiales.	16	¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores?					
	17	¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?					
	18	¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?					
Beneficios laborales y/o remunerativos	19	¿Existen oportunidades de progresar en la empresa?					
	20	¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?					
	21	¿Me siento mal con lo que gano?					
Desempeño de tareas	22	¿El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones?					
	23	¿El ambiente donde trabajo es confortable?					
	24	¿En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente?					
Desarrollo personal	25	¿Me agrada trabajar con mis compañeros?					
	26	¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?					
	27	¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?					
Relación con la autoridad	28	¿Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando se le pide un permiso y/o apoyo?					
	29	¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?					
	30	¿El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presenten dentro del trabajo?					

ANEXO 5

CONSTANCIA DE ENCUESTAS REALIZADAS



CONSTANCIA

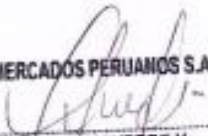
Mediante el presente dejamos constancia que:

El Sr. Diego Armando Obispo Camacho, identificado con DNI N°48002584, ha realizado en nuestra empresa una encuesta a 110 trabajadores referente a su tesis de estudio para obtener el grado de licenciado en Administración.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que se estime conveniente.

Lima, 15 de Marzo 2016

Atentamente

SUPERMERCADOS PERUANOS S.A.

LILI CAROL HUALVERDE V.
Asistente Centro de Distribución Lurin

Supermercados Peruanos S.A.
Calle Marelli 181 2º piso San Borja
Lima 41 Perú
T: (51) 618 8000
F: (51) 618 8314

ANEXO 6

**DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIO -
EMOCIONALES**

**MEJORANDO NUESTRO CLIMA
ORGANIZACIONAL (COACHING)**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. PROPUESTA Y PLAN DE ACCION**
 - 2.1. PROPOSITO**
 - 2.2. OBJETIVOS**
 - 2.3. ESTRATEGIAS**
- 3. ACTIVIDADES**
- 4. MECANISMO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 5. AREAS RESPONSABLES**
- 6. PRESUPUESTO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN**

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito personal laboral se busca mantener un clima de organización pertinente y adecuada que permita establecer la motivación de los colaboradores, la promoción de una cultura de aprendizaje y la puesta en práctica de una comunicación efectiva, a través de este tipo de actividades se puede aumentar el rendimiento y la productividad de la empresa.

Por ello, las empresas u organizaciones consideran de suma importancia medir, promover, fomentar y generar un buen clima organizacional para obtener resultados óptimos y que garanticen el éxito empresarial.

Dentro de nuestro estudio se ve por conveniente implementar un plan de mejora para fortalecer el clima organizacional de la empresa Supermercados Peruanos S.A. que se encuentra en un nivel medio / bajo, los cuales nos indican que es necesario contar con un equipo experimentado en mejorar el clima laboral para atender las deficiencias encontradas en cada uno de los colaboradores mediante la aplicación de talleres de Coaching personales y grupales. Además de ofrecer algunos premios e incentivos que permitan mejorar las condiciones laborales de los colaboradores.

2. PROPUESTA Y PLAN DE ACCIÓN

2.1 PRÓPÓSITO

El propósito del plan de mejora referente al clima laboral, es superar los resultados obtenidos en la encuesta que mide el clima organizacional en Supermercados Peruanos S.A. con la finalidad de detallar los lineamientos a seguir para la mejora del nivel de satisfacción; para ello se tomara en cuenta las deficiencias encontradas en las dimensiones que miden la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales; el cual servirá como una herramienta que permitirá revertir los porcentajes medio / bajo en el clima laboral de sus colaboradores colocándolos en un nivel alto, siendo indispensable en toda empresa contar con un ambiente laboral agradable, motivador y en donde se manejen adecuadamente las relaciones interpersonales entre todos los colaboradores y se promueva el trabajo en equipo.

A continuación se describe la propuesta:

2.2 OBJETIVOS

- Mejorar los niveles de autorrealización mediante el auto cocimiento y valoración personal con el apoyo de especialistas en la materia.
- Promover talleres y reuniones que permitan el desarrollo de las relaciones interpersonales para la mejora del clima organizacional de la empresa mediante talleres de grupo.
- Promover el diálogo permanente para la creación y mantenimiento del mejor entorno, para conseguir más compromiso por parte de los colaboradores y superiores.
- Involucrar a todos los colaboradores a participar en los talleres de desarrollo personal y mejora del clima organizacional teniendo en cuenta sus horarios de trabajo y sus actividades personales.

- Mejorar las condiciones laborales ofreciéndoles a los colaboradores incentivos y/o premios para un mejor desempeño laboral.

2.3 ESTRATEGIAS

- Mejorar el clima laboral en la empresa buscando un equipo de consultoría de coaching GNOSIS.
- Organizar los grupos y horarios de los colaboradores, de acuerdo a su tiempo y disponibilidad para los diferentes talleres y sesiones personales del coaching.
- Cumplir y hacer cumplir las normativas, los procedimientos y demás mecanismos establecidos por la empresa dándolos a conocer en los talleres y/o reuniones realizadas.
- Planificar los incentivos y/o premios de acuerdo a los resultados a corto, mediano y largo plazo después del desarrollo de las actividades programadas.

3. ACTIVIDADES

Para el mejoramiento del clima organizacional referente a la autorrealización, comunicación, involucramiento laboral y supervisión; se propone realizar la siguiente acción:

- Contratar al equipo de GNOSIS que permitirá tener el apoyo de coaching personales y grupales los cuales ayudaran a mejorar el clima organizacional.
- Realizar la selección de los horarios y fechas de los talleres y sesiones a ejecutar por un periodo de 6 meses.
- Organizar los espacios de trabajo para la realización de los talleres.
- Brindar las facilidades y comodidades a cada uno de los colaboradores que asistan, seleccionando a los que requieran un mayor apoyo.
- Garantizar la asistencia de los supervisores y autoridades a los talleres sesiones de coaching.

DESARROLLO DE LAS HABILIDADES SOCIO- EMOCIONALES
MEJORANDO NUESTRO CLIMA ORGANIZACIONAL (COACHING)

Fechas	Tiempo	Sesiones	Temas
Julio	2 horas	1 y 2	Mejorando nuestra imagen seguimos creciendo
Agosto	2 horas	3 y 4	Trabajemos con entusiasmo
Septiembre	2 horas	5 y 6	Capacidad de relacionarnos de forma saludable y grata.
Octubre	2 horas	7 y 8	Como enfrentar la frustración laboral
Noviembre	2 horas	9 y 10	Desarrollándonos en el día a día
Diciembre	2 horas	11 y 12	¿Cómo mejorar el trabajo en equipo?

Mejoramiento de las condiciones laborales ofreciéndoles a los colaboradores incentivos y/o premios para un mejor desempeño laboral

- Por la asistencia del 95% a los talleres, los colaboradores serán premiados de manera personal.
- Por cumplimiento las tareas encomendadas durante el taller de coaching serán acreedores a incentivos remunerativos y/o materiales.
- Los asistentes a los talleres serán acreedores de sus constancias y/o certificados por haber culminado todas las sesiones.

4. MECANISMO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

En el periodo de evaluación y desenvolvimiento laboral será mensualmente a través de la evaluación del desempeño laboral en la cual se busca sacar los resultados obtenidos en las capacitaciones y/o talleres, estos se pueden conseguir a través de encuestas, entrevistas, siendo así evaluados y obteniendo los resultados esperados.

La aplicación de las evaluaciones estará a cargo del área de Recursos Humanos y equipo de consultoría de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Por lo tanto, para el cumplimiento de las propuestas y estrategias planteadas se efectuará a través del control y seguimientos de acciones.

5. AREAS RESPONSABLES

- Área de Recursos Humanos.
- Equipo de consultoría GNOSIS.

6. PRESUPUESTO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN

SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. - PLAN DE MEJORA (en Soles) Anual	
Equipos de computación	S/.
Muebles de capacitación	S/.
Personal administrativo contratado	S/.
Materiales de capacitación	S/.
Refrigerios	S/.
Imprevistos y otros	S/.
INVERSION TOTAL:	S/.

ANEXO 7

**PLAN DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN
LABORAL**

TABLA DE CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. PROPUESTA Y PLAN DE ACCION**
 - 2.1 PROPOSITO**
 - 2.2. OBJETIVOS**
 - 2.3. ESTRATEGIAS**
- 3. ACTIVIDADES**
- 4. MECANISMO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 5. AREAS RESPONSABLES**
- 6. PRESUPUESTO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN**

1. INTRODUCCIÓN

Dentro del ámbito laboral se necesitan establecer vínculos interpersonales que permitan el trabajo en equipo y la colaboración entre sus miembros, pero también es importante el desarrollo de la satisfacción laboral que nos permita sentirnos tranquilos y cómodos para el desarrollo de nuestras actividades productivas dentro de la empresa. Hoy en día la satisfacción laboral tiene una relevancia en la representación singular del clima organizacional, en la medida que un colaborador se sienta satisfecho aportará a la mejora continua de los servicios que brinda en su empresa y por ende valorará positivamente el clima que lo rodea.

En tal sentido las empresas u organizaciones consideran de suma importancia medir y conocer la insatisfacción o satisfacción laboral y el impacto significativo en las actividades diarias. En los últimos años se han realizado una serie de estudios que han indicado que la satisfacción laboral en una organización ya sea pública o privada marcan la diferencia entre una organización eficiente y otra deficiente, provocando el impacto dentro de la productividad, la motivación y la satisfacción de los colaboradores.

Por tanto el presente plan de mejora busca implementar algunas estrategias que permitan el desarrollo de la satisfacción laboral entre sus colaboradores en la empresa Supermercados Peruanos S.A. donde se ha observado que casi el 35% se encuentran en un nivel bajo de satisfacción laboral.

2. PROPUESTA Y PLAN DE ACCION

2.1 PROPÓSITO

El propósito del plan de mejora de satisfacción laboral, es superar los resultados obtenidos en la encuesta que mide la satisfacción laboral en Supermercados Peruanos S.A. con la finalidad de detallar los lineamientos a seguir para la mejora del nivel de satisfacción; para ello se tomara en cuenta las deficiencias encontradas en las dimensiones que miden las condiciones físicas y materiales, los beneficios y remuneraciones, desempeños de tarea, el desarrollo personal y la relación con la autoridad; para luego ejecutarlo lo que permita revertir los porcentajes bajos en la satisfacción laboral de sus colaboradores colocándolos en un nivel medio y/o alto .

A continuación se describe la propuesta:

2.2 OBJETIVOS

- Mejorar los beneficios, incentivos y/o remuneraciones.
- Brindar capacitación oportuna y adecuada al personal.
- Mejorar las buenas condiciones físicas del ambiente de trabajo y laborales.
- Mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores y sus jefes; y/o autoridades dentro de la empresa.

2.3 ESTRATEGIAS

- Implementar bonos de productividad que permitan mejorar los beneficios y/o remuneraciones.
- Desarrollar talleres de capacitación que promueva el trabajo en equipo y el liderazgo entre compañeros y/ superiores (1 capacitación al mes, por un periodo de seis meses).

- Evaluar a los trabajadores cada 2 meses y ver el nivel de desempeño laboral en la empresa Supermercados Peruanos S.A.
- Implementar oportunidades de crecimiento en el personal interno para los ascensos y cargos de confianza.
- Implementar en el área de recursos humanos la organización de actividades como celebración de onomásticos, paseos de integración, charlas que ayuden a fomentar el trabajo colaborativo.

3. ACTIVIDADES

Para el mejoramiento de los beneficios, incentivos y/o remuneraciones a los colaboradores; se propone realizar la siguiente acción:

Dentro de los beneficios se propone implementar la cuponera que tiene los siguientes beneficios:

- Un cupón de un día libre por onomástico.
- Dos cupones de medio día libre para trámites familiares.
- Un día libre por ser colaborador del mes.
- Descuentos corporativos en alimentos, atención médica, y en tiendas asociadas a la empresa.
- Descuentos del 10% en compras de alimentos por ser colaborador de la empresa.
- Tres días libres por fallecimiento de familiares directos.

Dentro de los incentivos y/o remuneraciones se propone implementar lo siguiente:

- Un bono de S/ 50.00 por tener cuatro correctas marcaciones (ingreso y salida del trabajo, salida y retorno del refrigerio.) y
- Un bono de S/ 50.00 por llegar al presupuesto de venta del mes de la empresa.
- Por salir elegido el mejor colaborador del mes se hace acreedor de un vale de S/. 100.00

Implementación de capacitaciones que promueva el liderazgo entre compañeros y/o superiores:

Las relaciones interpersonales son importantes, porque a través de ellas las personas muestran su identidad, capacidad, habilidades, empatía, aceptación, apoyo, respeto mutuo, trabajo en equipo, etc; es por ello que se establecerán fechas para llevar a cabo el programa de capacitaciones y actualizaciones establecidas, siendo desarrolladas cada mes y tocando los temas con mayor relevancia entre el colaborador y el superior y/o jefe, tales como:

- Liderazgo y competencias laborales.
- Comunicación y trabajo en equipo.
- Relaciones interpersonales.

ACCIONES	MESES						TIPO DE ACCION	MATERIALES	CARGO
	1	2	3	4	5	6			
Desarrollar talleres de capacitación técnica en: liderazgo y competencias laborales, comunicación y trabajo en equipo, relaciones interpersonales y motivaciones.	X	X	X	X	X	X	Acción de mejora	- Material didáctico. - Cañón proyector, papelotes, lapiceros, hojas A4, Laptop portátil, etc.	Asistente de tienda
Etapa de inducción	SE REALIZARA CADA VEZ QUE INGRESE UN NUEVO COLABORADOR EN EL PERIODO DE UNA SEMANA						Acción de mejora	- Reglamento de organización y funciones. - Manual de procedimiento administrativo.	Asistente de tienda
Periodo de Evaluación (encuestas, entrevistas, simulación de los eventos, siendo así evaluados y		X		X		X	Acción de mejora	- Ficha de entrevista. - Encuesta de evaluación.	Asistente de tienda

obteniendo los
resultados esperados
al 100%.

-
- Motivaciones laborales.

Implementar oportunidades de crecimiento en el personal interno para los ascensos y cargos de confianza.

Dentro de las oportunidades de crecimiento para el personal, se propone que los primeros en ser convocados a participar en los concursos de ascenso y cargo de confianza sean los trabajadores de la empresa que cumplan con los requisitos para el puesto requerido, teniendo la posibilidad de poder crecer tanto en lo personal como en lo profesional.

Implementación en el área de RR.HH. la organización de actividades como celebración de onomásticos, paseos de integración, entre otros.

Se propone implementar dentro de la empresa para los colaboradores las siguientes actividades:

Celebración de onomásticos

- En el concesionario de comida de cada tienda se le brindará al cumpleaños o cumpleañosera un desayuno personal gratis, se tomará la foto del recuerdo para luego enviarlo por correo a todos las áreas y se le cantará el feliz cumpleaños a la hora del almuerzo frente a todos los colaboradores.
- Anuncio de cumpleaños del colaborador en tienda en su día.
- A fin de cada mes se celebrará el cumpleaños de los colaboradores que cumplieron años en dicho mes.

Celebraciones mensuales

Celebraciones mensuales de los cumpleaños y fechas especiales. (Cada último día hábil del mes)

MES	MOTIVO
Enero	Cumpleaños del mes
Febrero	Cumpleaños del mes
Marzo	Cumpleaños del mes
Abril	Cumpleaños del mes
Mayo	Día del trabajo
	Día de la Madre
	Cumpleaños del mes
Junio	Día del padre
	Cumpleaños del mes
Julio	Fiestas Patrias
	Cumpleaños del mes
Agosto	Cumpleaños del mes
Septiembre	Cumpleaños del mes
Octubre	Cumpleaños del mes
Noviembre	Cumpleaños del mes
	Paseo de integración por aniversario de la tienda y campeonato entre áreas de la misma tienda.
	Premiación al mejores colaboradores de cada mes
Diciembre	Desayuno navideño
	Intercambio de regalos (Amigo Secreto)
	Cumpleaños del mes y brindis por fin de año.

Los responsables de la organización de las celebraciones mensuales, se deberán encargar de las siguientes actividades:

- a) Verificar si se cuenta con vasos, servilletas, platitos, cucharitas, fuentes, etc.
- b) Realizar las compras (gaseosa, bocaditos, torta, etc).
- c) Decoración de la mesa.
- d) Habrá un maestro de ceremonia rotativo entre el área correspondiente a la celebración del cumpleaños.
- e) Limpieza al final del compartir.

Organización de Deportes

- Promover la práctica de fútbol y vóley
- Apoyar en la coordinación del campeonato.

Paseo de Integración – Semestrales

- Definir local y almuerzo
- Presupuestar movilidad
- Definir actividades de integración

Decoración del periódico mural, con la publicación de:

- Las fotos del recuerdo
- Notas de interés del equipo.
- Publicación de la foto del colaborador premiado en el periódico mural
- Avance en los logros obtenidos de la tienda.

Arreglo de la Oficina por:

- Día de la Madre.
- Día del Padre.
- Fiestas Patrias.
- Navidad (Decoración, nacimiento y árbol de navidad).
- Año Nuevo (Decoración y brindis por fin de año).

4. MECANISMO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

En el periodo de evaluación y desenvolvimiento laboral será cada 2 meses; a través de la evaluación de desempeño laboral, se busca sacar los resultados óptimos obtenidos en las capacitaciones y estos se pueden conseguir a través de encuestas, entrevistas, simulación de los eventos, siendo así evaluados y obteniendo los resultados esperados, la aplicación de la evaluaciones estarán a cargo del Área de Recursos Humanos de la empresa Supermercados Peruanos S.A. Por lo tanto, para el cumplimiento de las propuestas y estrategias planteadas se efectuará a través del control y seguimientos de acciones.

A continuación se presenta un cuadro donde se podrá medir el grado de cumplimiento de las acciones propuestas:

	GRADO DE CUMPLIMIENTO				
	Muy bajo (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Alto (4)	Muy alto (5)
La acción de mejoramiento de incentivos y remuneraciones en beneficios a los colaboradores; ¿Se ha cumplido?					
Las acciones de Implementación de las capacitaciones y adiestramiento al personal; ¿Se ha cumplido con los resultados?					
Acciones para optimizar las buenas condiciones laborales y ambiente del trabajo, teniendo en cuenta las dimensiones: factor estructura y equipamiento, factor de beneficios, incentivos y reconocimientos; factor relaciones interpersonales y cooperación, factor ambiente físico de trabajo; ¿Se ha cumplido con los resultados?					

Total de la evaluación

5. AREAS RESPONSABLES

- Área de Recursos Humanos.
- Gerente de cada tienda.
- Asistente de cada tienda y supervisores.

6. PRESUPUESTO REQUERIDO PARA LA EJECUCIÓN

SUPERMERCADOS PERUANOS S.A. - PLAN DE MEJORA (en Soles) Anual

Equipos de Computación	S/.
Muebles de Oficina	S/.
Personal administrativo	S/.
Materiales para eventos	S/.
Imprevistos y otros	S/.
INVERSION TOTAL:	S/.

ANEXO 8
TURNITIN



1.1 Situación Problemática:

Las organizaciones cada vez más globalizadas de hoy están empleando fuerzas laborales que son diversas con respecto a sus orígenes nacionales / étnicos. Ya sea que estos empleados provengan de la sede de oficinas de centrales de otros países o que sean contratados en sus propios países de origen por una organización con sede en otro país, el resultado sigue siendo una fuerza laboral culturalmente diversa.

Las diferencias culturales dentro de la fuerza laboral plantean cuestiones críticas para los profesionales de la gestión de los recursos humanos. Conceptos tales como las evaluaciones formales y las recompensas basadas en el desempeño personal han demostrado ser diabólicamente difíciles de implementar y de poner en práctica eficazmente en algunas partes del mundo.

1.1.1 A Nivel Internacional:

Resumen de coincidencias X

7%

1 prezi.com 7% >
Fuente de Internet

