

30

Fecha de presentación: diciembre, 2022

Fecha de aceptación: mayo, 2023

Fecha de publicación: septiembre, 2023

CLIMA LABORAL

Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE TRUJILLO, PERÚ

WORK CLIMATE AND JOB SATISFACTION IN WORKERS OF A SERVICE COMPANY IN TRUJILLO, PERU

Roberto Carlos Dávila-Morán¹

E-mail: rdavilam@continental.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3181-8801>

¹Universidad Continental, Huancayo, Perú.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Dávila-Morán, R. C (2023). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. *Universidad y Sociedad*, 15(5), 286-295.

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. El estudio se realizó considerando el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo básica y nivel correlacional. La muestra fue censal conformada por 128 trabajadores de una empresa de servicios ubicada en Trujillo, Perú. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios para evaluar cada variable ajustados según la Escala CL-SPC de medición del clima laboral y satisfacción laboral elaborada por Palma; los cuestionarios fueron validados por juicios de expertos y su confiabilidad se estableció con el Coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos señalan el predominio de un nivel moderado en las variables clima laboral y satisfacción laboral con el 52.34% y 56.25% respectivamente. Se concluye que, existe relación significativa entre la variable clima laboral y satisfacción laboral ($p= 0.000 < 0,05$), el coeficiente Rho = 0.789, sugiere que la relación es directa y alta; por tanto, se puede afirmar que al incrementar el nivel del clima laboral aumentará el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between the work environment and job satisfaction in workers of a service company in Trujillo, Peru. The study was carried out considering the quantitative approach, non-experimental design, basic type and correlational level. The sample was census made up of 128 workers from a service company located in Trujillo, Peru. The survey technique was used and as an instrument two questionnaires were used to evaluate each variable adjusted according to the CL-SPC Scale for measuring the work environment and job satisfaction prepared by Palma; the questionnaires were validated by expert judgments and their reliability was established with Cronbach's Alpha Coefficient. The findings indicate the predominance of a moderate level in the variables work climate and job satisfaction with 52.34% and 56.25% respectively. It is concluded that there is a significant relationship between the variable work climate and job satisfaction ($p= 0.000 < 0.05$), the coefficient Rho = 0.789, suggests that the relationship is direct and high; therefore, it can be affirmed that increasing the level of the work environment will increase the level of job satisfaction in the workers of a service company in Trujillo, Peru.

Keywords: Work environment, job satisfaction, self-actualization, work involvement, supervision.

INTRODUCCIÓN

Recientemente ha crecido el interés en el estudio del talento humano para la comprensión del desarrollo empresarial. Un adecuado ambiente laboral favorece al óptimo desempeño de los trabajadores en sus labores. Por tanto, el clima organizacional representa un aspecto clave para el estudio de las empresas en cualquier contexto (Bravo et al., 2023).

El estudio del clima laboral es algo necesario y fundamental para cualquier organización, debido que este es el indicador más preciso que comprueba los niveles que se tienen en la organización en cuanto a relaciones laborales se refiere. Con el clima laboral se puede predecir una serie de sucesos que se desencadenarán a partir del valor que tenga, si es positivo puede esperarse muchos beneficios tanto para los empleados como para la organización misma, en cambio si es negativa, se esperarán pérdidas, gastos, conflictos y demás situaciones adversas que pueden llevar a la organización a la quiebra (Ortiz & Cruz, 2008).

Por lo general, no todas las organizaciones deciden estudiar el clima organizacional porque consideran que es una pérdida de tiempo y dinero, pero no es así cuando el objetivo principal es conocer y analizar las condiciones necesarias para que exista un clima saludable que cumpla con lo indispensable para que los trabajadores de la compañía se sientan satisfechos y motivados en su trabajo y así realizar una planificación acertada con el fin de poder mejorar en beneficio de la organización ya su vez del colaborador (González et al., 2018).

En el Perú de acuerdo con la Consultora Dench, el 55% de trabajadores peruanos afirma sentir temor de fallar o cometer un error en su centro laboral; asimismo, afirma que las razones de sentir miedo o vergüenza en el trabajo se deben a múltiples factores, siendo el principal el de tener a un jefe castigador y autoritario (Gestión, 2021). Por lo cual, es imperante el estudio del clima laboral en diferentes contextos de las organizaciones del país, puesto que, un inadecuado clima laboral puede repercutir en elementos asociados al favorable desenvolvimiento de la organización como en la satisfacción de los colaboradores.

A través de los años el clima organizacional se ha convertido en un elemento crucial para las organizaciones ya que, a través de su medición se conoce la percepción de los trabajadores en cuanto al ambiente positivo y motivador para realizar las labores del día a día, a la par que se mejora el desempeño profesional de los mismos. Este clima se traduce en grado de satisfacción de dichos trabajadores, y por ende en la satisfacción de los usuarios (Pariona, et al., 2021).

De acuerdo con Macías y Vanga (2021), el clima laboral es el conjunto de percepciones que el colectivo tiene sobre el medio físico y humano donde se desempeñan; revelan los anales de lo que sucede a lo interno, sus procesos, el tipo de personas, su comunicación, infraestructura y como es ejercida la autoridad; aspectos estos externos al trabajador.

La satisfacción laboral es un sentimiento de satisfacción de los empleados cuando pueden cumplir con las expectativas de las necesidades con buenas condiciones de equilibrio entre el trabajo y la vida personal para que puedan trabajar de manera efectiva y eficiente (Nugroho et al., 2023; Avendaño et al., 2021).

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas desde que la administración moderna entró en vigencia, dando una mirada al accionar de las personas dentro de las organizaciones y comprendiendo que de este dependen los logros alcanzados por la organización (Mora et al., 2022).

Sobre el clima laboral y la satisfacción laboral existen estudios previos que sirvieron como antecedentes para este estudio como son el trabajo de Rosiles et al., (2020), en un estudio con el objetivo de analizar la relación entre clima y satisfacción laboral en el personal de una dependencia gubernamental, ubicada en la ciudad de Coatzacoalcos, México. El estudio fue descriptivo correlacional, donde se emplearon escalas para evaluar el clima laboral y la satisfacción laboral. Los resultados indican que el clima laboral alcanzó un nivel favorable con el 30%, mientras que la satisfacción laboral logró un nivel regular con el 59.1%. se logró determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, resaltando que los trabajadores se encuentran en mayor proporción en un clima laboral desfavorable y una satisfacción regular, de acuerdo al género, se observa que las mujeres se encuentran en mayor proporción en un nivel de clima laboral desfavorable.

Por otra parte, Oblitas (2020), cuyo propósito fue determinar la relación del clima laboral y la satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Regional Lambayeque (HRL). Chiclayo, Perú. El estudio fue cuantitativo, donde la muestra fue de 42 trabajadores del referido hospital, a los que se les aplicó un cuestionario de clima laboral y otro de satisfacción laboral según Herzberg. Los hallazgos reportaron respecto al clima laboral, un 66,7 % lo percibe promedio, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe no favorable. Respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Se observó relación entre el clima y satisfacción laboral ($p=0,002$). Concluyendo

que existe relación significativa del clima laboral en la satisfacción del profesional de enfermería del HRL en el periodo de estudio, por lo que es importante fortalecer las condiciones de trabajo de estos profesionales de la salud.

Asimismo, Dávila et al. (2021), efectuaron un estudio con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana durante el año 2020. El estudio fue cuantitativo de diseño no experimental correlacional, de tipo básica, con una muestra de 316 empleado de una empresa industrial. Los hallazgos señalan que el 71.20% de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida por el 80.70% de los trabajadores con un nivel regular; por lo cual concluyeron que, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho = 0,559$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) con la variable satisfacción laboral de una empresa industrial peruana durante el año 2020.

Del mismo modo, Melo (2018), realizaron un estudio con la finalidad de analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. El trabajo fue cuantitativo, no experimental, cuya muestra fue de 133 empleados a los que se les aplicó un cuestionario para evaluar las variables de estudio. Los hallazgos indican que se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. Además, tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Adicionalmente, Montoya (2018), efectuaron un estudio con la finalidad de analizar la relación entre el clima y la satisfacción laboral de trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo. El estudio fue cuantitativo, no experimental correlacional, cuya muestra fue de 248 trabajadores públicos a los que se les aplicaron los cuestionarios Clima Laboral de Koys y Decottis y de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró. Los resultados reportaron relación directa y en magnitud pequeña entre el clima y la satisfacción laboral ($r = .15$; IC 95% [.03 - .27]).

Por último, Govea y Zuñiga (2020), realizaron un estudio con la finalidad de determinó la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios. El estudio fue no experimental

correlacional, la muestra fue de 40 trabajadores de una empresa de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se empleó el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos. Los resultados indicaron que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa, en cambio y para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

En función a lo descrito anteriormente, el objetivo general de este estudio es determinar la relación que existe entre el clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. Como objetivos específicos se plantearon: Establecer la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú; Establecer la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú; Establecer la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú; Establecer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú; y Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. En el estudio se evaluaron las dimensiones de la variable clima laboral: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales. Mientras que las dimensiones de las variables satisfacción laboral evaluadas son: significación tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, y beneficios económicos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, asimismo, se empleó el diseño no experimental, puesto que no se manipularon de manera deliberada las variables (Hernández et al., 2018). Según el tipo es básica, puesto que, su finalidad fue ampliar los conocimientos sobre las variables de estudio, es decir, el clima laboral y la satisfacción laboral (Ñaupas et al., 2018). Adicionalmente, de acuerdo con el nivel, es correlacional debido que se determinó la relación entre las variables el clima laboral y la satisfacción laboral (Hernández & Mendoza, 2018).

El estudio se efectuó en una empresa de servicios de Trujillo, Perú durante la segunda mitad del año 2022; la población estuvo conformada por los 128 trabajadores

de laboran en dicha organización; la muestra por tratarse de una cantidad pequeña y accesible se consideró censal (Arias, 2016), es decir, los 128 trabajadores que constituyen la población.

La técnica empleada para recoger la información fue la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario, donde se diseñaron dos cuestionarios ajustados según la Escala CL-SPC de medición del clima laboral y satisfacción laboral elaborada por Palma (2004), con cinco opciones de respuestas: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, y 5= Totalmente de acuerdo. El cuestionario de clima laboral con 44 ítems donde se valoraron las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones laborales. Mientras que el cuestionario de satisfacción laboral se constituyó con 35 ítems y se evaluaron las dimensiones: Significación tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, y Beneficios económicos.

En cuanto a la validez de los instrumentos se realizó a través del juicio de expertos, el que tres especialistas revisaron los instrumentos tomando en cuenta criterios de relevancia, pertinencia y claridad de los cuestionarios evaluándolos como válidos, indicando la validez de ambos cuestionarios. Por su parte, la confiabilidad se obtuvo mediante la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach efectuada mediante el programa SPSS, obteniendo resultados de 0.911 para el cuestionario de clima laboral y 0.875 para el instrumento de satisfacción laboral. En la tabla 1 se presentan los detalles de las variables, dimensiones e ítems.

Tabla 1. Variables, dimensiones e ítems evaluados en cada instrumento.

Dimensión	Ítems	Opciones de respuestas	Confiabilidad
Autorrealización	1-8	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Alfa de Cronbach = 0.911
Involucramiento laboral	9-17		
Supervisión	18-26		
Comunicación	27-35		
Condiciones laborales	36-44		
Significación tarea	1-8	1= Totalmente en desacuerdo 2= En desacuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Alfa de Cronbach = 0.875
Condiciones de trabajo	9-17		
Reconocimiento personal y/o social	18-26		
Beneficios económicos	27-35		

Respecto a los procedimientos efectuados para realizar el estudio, primero se logró la autorización de la empresa para que los trabajadores pudieran responder los cuestionarios, seguidamente al obtener los resultados, estos fueron organizados en una base de datos considerando las respuestas por variable y dimensión; luego se procesaron utilizando el programa SPSS aplicando la estadística descriptiva e inferencial, presentando los resultados en tablas. Del mismo modo, se efectuó la prueba de normalidad de los datos, se comprobaron las hipótesis utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

RESULTADOS

Dando respuestas a los objetivos del estudio, se inició con las características sociodemográficas de la muestra las cuales se presentan en la tabla 2, donde se observa que, de los 128 trabajadores, el 65.63% (84) son hombres, mientras que el 34.38% (44) son mujeres; por lo que la mayoría de los encuestados son hombres.

En cuanto a la edad de los trabajadores, el 41.41% (53) tienen entre 36 a 45 años, el 21.88% (28) indicó que tienen entre 25 a 35 años, el 19.53% (25) precisó que tiene entre 46 a 55 años, mientras que el 17.19% (22) tiene entre 56 años a más. Por lo que la mayoría de los encuestados tienen entre 36 a 45 años.

En relación a los años de servicio en la empresa, el 57.81% (74) tienen entre 5 a 10 años de servicios, el 25.00% (32) tiene entre 11 a 15 años, mientras que el 17.19% (22) tienen entre 16 años a más; por lo que la mayoría de los encuestados tienen entre 5 a 10 años de servicios.

Respecto a la jornada laboral, el 80.43% (111) trabajan a tiempo completo, mientras que 19.57% (27) trabajan en una jornada a tiempo parcial, por lo que la mayoría de los encuestados trabajan a tiempo completo.

Tabla 2. Características sociodemográficas de la muestra

Variables sociodemográficas		Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Género	Masculino	84	65.63%
	Femenino	44	34.38%
Total		128	100%
Edad	25-35 años	28	21.88%
	36-45 años	53	41.41%
	46-55 años	25	19.53%
	56 años a más	22	17.19%
Total		128	100%
Años de servicio en la empresa	5-10 años	74	57.81%
	11-15 años	32	25.00%
	16 años a más	22	17.19%
Total		128	100%
Jornada laboral	Tiempo parcial	27	19.57%
	Tiempo completo	111	80.43%
Total		128	100%

Resultados variable clima laboral

Los resultados descriptivos de la variable clima laboral, la cual se presenta en la tabla 3, se visualiza que el 52.34% (67) reportó un nivel moderado, el 27.34% (35) indicó un nivel bueno, mientras que el 20.31% (26) precisó un nivel malo, por lo que en resumen la mayoría de los sujetos que conformaron la muestra ubicó el clima laboral en un nivel moderado. Lo que sugiere que en general existe un ambiente adecuado en el entorno en el que los colaboradores realizan sus diversas actividades.

Tabla 3. Resultados descriptivos de la variable clima laboral

Variable clima laboral		
Nivel	Frecuencia absoluta (Fi)	Frecuencia porcentual (%)
Bueno	35	27.34%
Moderado	67	52.34%
Malo	26	20.31%
Total	128	100%

Respecto a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima laboral, en la tabla 4 se observa que en la dimensión autorrealización el 49.22% (63) indicó un nivel moderado, el 28.91% precisó un nivel bueno, mientras que el 21.88% (28) indicó un nivel malo, resumiendo que la mayoría de los encuestados ubicaron la dimensión autorrealización en un nivel moderado. A tal efecto los trabajadores presentan satisfacción, compromiso con las actividades que desarrollan, además de llevarse bien con sus compañeros.

Por su parte, en la dimensión involucramiento laboral, el 55.47% (71) indicó un nivel moderado, el 27.34% (35) reportó un nivel bueno, mientras que el 17.19% (22) indicó un nivel malo; por lo que la mayoría de los trabajadores posicionaron la dimensión en un nivel moderado. Estas evidencias muestran que los trabajadores sienten compromiso con su trabajo, lo cual incide en los logros de la organización.

En relación a la dimensión supervisión, el 53.91% (64) indicó un nivel moderado, el 26.56% (34) precisó un nivel bueno, mientras que el 19.53% (25) reportó un nivel malo; a tal efecto, la mayoría de los encuestados precisó un nivel moderado. Lo cual demuestra que la supervisión por parte de los superiores es percibida como funcional y beneficiosa para mejorar el trabajo.

Respecto a la dimensión comunicación, el 48.44% (62) señaló un nivel moderado, el 29.69% (38) indicó un nivel bueno, mientras que el 21.88% (28) precisó un nivel malo, por lo que la mayoría de los encuestados ubicó la dimensión en un nivel moderado. Todo lo cual, precisa un nivel adecuado de franqueza, lógica y precisión de la información que se maneja en la organización y por los que laboran en ella.

Por último, en la dimensión condiciones laborales, el 54.69% (70) señaló un nivel moderado, el 25.78% (33) indicó un nivel bueno, mientras que el 19.53% (25) precisó un nivel malo; en resumen, la mayoría de los trabajadores ubicaron dicha dimensión en un nivel moderado. Evidenciándose el esfuerzo que hace la organización por ofrecer los insumos materiales, económicos y condiciones psicosociales que requieren los colaboradores para realizar el trabajo.

Tabla 4. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable clima laboral

Dimensiones de la variable clima laboral										
Nivel	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bueno	37	28.91%	35	27.34%	34	26.56%	38	29.69%	33	25.78%
Moderado	63	49.22%	71	55.47%	64	53.91%	62	48.44%	70	54.69%
Malo	28	21.88%	22	17.19%	25	19.53%	28	21.88%	25	19.53%
Total	128	100%	128	100%	128	100%	128	100%	128	100%

En cuanto a los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral, en la tabla 5 se observa que el 56.25% (72) reportó un nivel moderado, el 25.78% (33) indicaron un nivel bueno, mientras que el 17.97% (23) señaló un nivel malo; por lo que la mayoría de los encuestados ubicaron la variable en un nivel moderado. Demostrando la buena actitud de los trabajadores frente a sus labores, lo cual incidirá en el comportamiento de los trabajadores y logro de resultados de la organización.

Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Variable satisfacción laboral		
Nivel	Frecuencia absoluta (Fi)	Frecuencia porcentual (%)
Bueno	33	25.78%
Moderado	72	56.25%
Malo	23	17.97%
Total	128	100%

En relación a los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral, en la tabla 6 se visualiza que en la dimensión significación tarea el 56.25% (72) reportó un nivel moderado, el 25.00% (32) indicó un nivel bueno, mientras que el 18.75% (24) indicó un nivel malo; por lo que la mayoría de los encuestados indicó un nivel moderado. Estas evidencias demuestran la disposición frente al trabajo en relación a las atribuciones vinculadas a que las labores individuales logra sentido de esfuerzo, realización e igualdad.

Por otra parte, en la dimensión condiciones de trabajo el 53.13% (68) señaló un nivel moderado, el 27.34% (35) indicó un nivel bueno, mientras que el 19.53% (25) presentó un nivel malo; por lo que la mayoría de los encuestados indicó un nivel moderado. Lo que evidencia una adecuada evaluación de las labores en relación a las normativas o condiciones que regulan las actividades laborales.

Adicionalmente, en la dimensión reconocimiento personal y/o social, el 55.47% (71) señaló un nivel moderado, el 26.56% (34) indicó un nivel bueno, mientras que el 17.97% (23) señaló un nivel malo, por lo que la mayoría de los trabajadores señalaron un nivel moderado. A tal efecto, los trabajadores perciben que la organización toma en cuenta los logros y esfuerzos que realizan los trabajadores.

Finalmente, en la dimensión beneficios económicos, el 58.59% (75) reportó un nivel moderado, el 24.22% (31) señaló un nivel bueno, mientras que el 17.19% (22) indicó un nivel malo; por lo que la mayoría de los encuestados ubicó a la dimensión en un nivel moderado. Por lo que sugiere que los trabajadores perciben incentivos y remuneraciones de acuerdo al esfuerzo de las labores que realiza.

Tabla 6. Resultados descriptivos de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Dimensiones de la variable satisfacción laboral								
Nivel	Significación tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bueno	32	25.00%	35	27.34%	34	26.56%	31	24.22%
Moderado	72	56.25%	68	53.13%	71	55.47%	75	58.59%
Malo	24	18.75%	25	19.53%	23	17.97%	22	17.19%
Total	128	100%	128	100%	128	100%	128	100%

Resultados inferenciales

Para realizar la prueba de hipótesis, se efectuó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, la cual se utiliza para muestras mayores a 50 elementos, e indica como H_0 que los datos provienen de una distribución normal. Por tanto, la regla de decisión utilizada fue si el p-valor es menor de 0.05, se rechaza la H_0 , en otras palabras, los datos de la variable no provienen de una distribución normal. En ese sentido, en la tabla 7 se indica que los datos de las variables no provienen de una distribución normal ($p\text{-valor} \leq 0.05$), a tal efecto se recurre al empleo de pruebas de relación no paramétricas como el Rho de Spearman.

Tabla 7. Prueba de normalidad de los datos

Variable	Estadístico	gl.	sigma	Resultado
Clima laboral	0.523	128	0.012	No evidencia
Satisfacción laboral	0.728	128	0.000	No evidencia

En referencia a los resultados de la prueba de hipótesis general y específicas se presentan en la tabla 8, en el cual se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, cuyo criterio empleado para admitir o rechazar la hipótesis general fue ($p\text{-valor} < 0.05$), rechazando la hipótesis nula (H_0) y aceptando la hipótesis alterna (H_a), resultando en la hipótesis general una correlación $R_h = 0.789$, determinando una relación directa alta entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú, con $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$.

En la prueba de hipótesis específica 1, se muestra una correlación $R_h = 0.634$ y $p\text{-valor} = 0.005 < 0.05$, indicando una relación directa moderada entre la dimensión Autorrealización y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Para la hipótesis específica 2, se muestra una correlación $R_h = 0.678$ y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, lo que señala que existe relación directa moderada entre la dimensión Involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

En relación a la hipótesis específica 3, se muestra una correlación $R_h = 0.654$ y $p\text{-valor} = 0.012 < 0.05$, lo que indica que existe relación directa moderada entre la dimensión Supervisión y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se muestra una correlación $Rho = 0.527$ y $p\text{-valor} = 0.016 < 0.05$, estableciendo que existe relación directa moderada entre la dimensión Comunicación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Por último, para la hipótesis específica 5, se muestra una correlación $Rho = 0.728$ y $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$, estableciendo que existe relación directa alta entre la dimensión Condiciones laborales y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis general y específicas

Satisfacción laboral			
Hipótesis general	Clima Laboral	Rho de Spearman	0.789*
		p-valor (bilateral)	0.000
Hipótesis específica 1	Autorrealización	Rho de Spearman	0.634
		p-valor (bilateral)	0.005
Hipótesis específica 2	Involucramiento laboral	Rho de Spearman	0.678*
		p-valor (bilateral)	0.000
Hipótesis específica 3	Supervisión	Rho de Spearman	0.654**
		p-valor (bilateral)	0.012
Hipótesis específica 4	Comunicación	Rho de Spearman	0.527
		p-valor (bilateral)	0.016
Hipótesis específica 5	Condiciones laborales	Rho de Spearman	0.728
		p-valor (bilateral)	0.000
Nota: **= correlación significativa al menos al 1% de significancia (bilateral). N=128			

DISCUSIÓN

Según los resultados alcanzados para la hipótesis general se logró determinar la relación significativa entre la variable clima laboral y satisfacción laboral ($p < 0,05$), comprobada con un p valor de 0.000; por otra parte, el coeficiente de correlación $Rho = 0.789$, lo cual supone que la relación es directa y alta. Del mismo modo, los resultados descriptivos señalan que predominó el nivel moderado en la variable clima laboral y satisfacción laboral con 52.34% y 56.25% respectivamente; asimismo, en todas las dimensiones de ambas variables prevaleció el nivel moderado seguido del nivel bueno.

Estos resultados son similares a los de Dávila et al. (2021), donde los hallazgos indicaron que el 71.20% de los trabajadores perciben el clima organizacional como regular, mientras que la satisfacción laboral es percibida por el 80.70% de los trabajadores con un nivel regular; concluyendo que, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable clima organizacional tiene relación positiva media ($Rho = 0,559$) y significativa ($p = 0,000 < 0,05$) con la variable satisfacción laboral de una empresa industrial peruana durante el año 2020.

Para el objetivo específico 1 se logró establecer una relación significativa entre la dimensión Autorrealización y la satisfacción laboral ($p = 0.005 < 0,05$). Del mismo modo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.634$, supone que dicha asociación es directa moderada. Estos resultados son parecidos a los de Rosiles et al. (2020), cuyos resultados indican que el clima laboral alcanzó un nivel favorable con el 30%, mientras que la satisfacción laboral logró un nivel regular con el 59.1%. se logró determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, resaltando que los trabajadores se encuentran en mayor proporción en un clima laboral desfavorable y una satisfacción regular, de acuerdo al género, se observa que las mujeres se encuentran en mayor proporción en un nivel de clima laboral desfavorable.

Para el objetivo específico 2 se logró establecer la relación significativa entre la dimensión Involucramiento laboral y la satisfacción laboral ($p = 0.00 < 0,05$). Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.678$ supone que dicha asociación es directa y moderada. Estos resultados están en correspondencia con los de Melo (2018), donde los hallazgos precisaron que se identificaron ocho factores que describen el clima organizacional y confirman la estructura subyacente del modelo de Litwin y Stringer. En la variable de satisfacción laboral se confirma la propuesta teórica de Warr, Cook y Wall. Además, tres dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Respecto al objetivo específico 3 se pudo precisar la relación significativa que existe entre la dimensión Supervisión y la satisfacción laboral ($p=0.012 < 0,05$). Además, el coeficiente de correlación $Rho = 0.654$ supone que dicha asociación es directa y moderada. Estos resultados son parecidos a los de Oblitas (2020), donde los resultados arrojaron respecto al clima laboral, un 66,7 % lo percibe promedio, el 21,4 % saludable y el 11,9 % restante lo percibe no favorable. Respecto a la satisfacción laboral, un 66,7 % presenta un grado moderado de satisfacción, el 28,6 % un grado alto y el 4,8 % restante un grado bajo. Se observó relación entre el clima y satisfacción laboral ($p=0,002$). Concluyendo que existe relación significativa del clima laboral en la satisfacción del profesional de enfermería del HRL en el periodo de estudio, por lo que es importante fortalecer las condiciones de trabajo de estos profesionales de la salud.

En cuanto al objetivo específico 4 se logró establecer una relación significativa entre la dimensión Comunicación y la satisfacción laboral ($p=0.016 < 0,05$). Del mismo modo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.527$, lo cual supone que dicha asociación es directa moderada. Estos resultados son similares a los de Montoya (2018), cuyos hallazgos indicaron relación directa y en magnitud pequeña entre el clima y la satisfacción laboral ($r = .15$; IC 95% [.03 - .27]).

En referencia al objetivo específico 5 se logró establecer la relación significativa entre la dimensión Condiciones laborales y la satisfacción laboral ($p=0.000 < 0,05$). Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.728$ supone que dicha asociación es directa y alta. Estos resultados guardan concordancia con los de Govea y Zuñiga (2020), donde los hallazgos indicaron que 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa, en cambio y para la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

CONCLUSIONES

Se logró determinar la relación significativa entre la variable clima laboral y satisfacción laboral ($p < 0,05$), comprobada con un p valor de 0.000; por otra parte, el coeficiente de correlación $Rho = 0.789$, lo cual supone que la relación es directa y alta; por tanto, se puede afirmar que al incrementar el nivel del clima laboral aumentará el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Se logró establecer una relación significativa entre la dimensión Autorrealización y la satisfacción laboral ($p <$

0,05), comprobada con un p valor de 0.005. Del mismo modo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.634$, lo cual supone que dicha asociación es directa moderada. De este modo, la evidencia anterior permite establecer que a medida que los trabajadores aumenten su nivel de autorrealización, se producirá un incremento en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Se logró establecer la relación significativa entre la dimensión Involucramiento laboral y la satisfacción laboral ($p < 0,05$), demostrada con un p valor de 0.000. Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.678$ supone que dicha asociación es directa y moderada. Esta evidencia permite establecer que mientras que los trabajadores aumenten su nivel de involucramiento se generará un aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Se pudo precisar la relación significativa que existe entre la dimensión Supervisión y la satisfacción laboral ($p < 0,05$), demostrada con un p valor de 0.012. Además, el coeficiente de correlación $Rho = 0.654$ supone que dicha asociación es directa y moderada. Esta evidencia permite establecer que mientras que los trabajadores aumenten su nivel de supervisión se producirá un aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Se logró establecer una relación significativa entre la dimensión Comunicación y la satisfacción laboral ($p < 0,05$), comprobada con un p valor de 0.016. Del mismo modo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.527$, lo cual supone que dicha asociación es directa moderada. De este modo, la evidencia anterior permite establecer que a medida que los trabajadores aumenten su nivel de comunicación, se producirá un aumento en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

Se logró establecer la relación significativa entre la dimensión Condiciones laborales y la satisfacción laboral ($p < 0,05$), demostrada con un p valor de 0.000. Asimismo, el coeficiente de correlación $Rho = 0.728$ supone que dicha asociación es directa y alta. Esta evidencia permite establecer que mientras que los trabajadores aumenten el nivel de Condiciones laborales se generará un aumento de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú.

En función a los resultados hallados en este estudio se sugiere a las organizaciones hacer énfasis en hacer estudios y dar la debida importancia al clima laboral en las empresas e instituciones de trabajo, debido que, será de beneficio tanto para los colaboradores como para el logro de resultados; lo que se traduce en que trabajadores motivados y haciendo su trabajo con satisfacción repercutirá en la producción, alcance de metas y objetivos.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2016). *El Proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica. 7ª Edición* (Sexta ed.). Venezuela: Editorial Episteme.
- Avendaño, W., Luna, H., & Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 190-201. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.13>
- Bravo, L., Egusquiza, M., Ruiz, M., & Manrique, M. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 171-184. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26 (Número Especial 5), 663-677. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Gestión. (22 de julio de 2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). The organizational climate of the Boyaca large company, study in the Sugamuxi Valley, Colombia. *Espacios*, 39(37), 1-19. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p03.pdf>
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Investigación y Negocios*, 13(21), 15-22. doi:<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. 3 Ciencias.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL.
- Macías, E., & Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(94), 548-567. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.6>
- Melo, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90 – 101. doi:<https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Montoya, C. (2018). Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo. [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24442>
- Mora, O., Guerrero, M., Manosalvas, C., & Pedraza, M. (2022). Satisfacción laboral y engagement de trabajadores de empresas peruanas y ecuatorianas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 956-974. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.15>
- Nugroho, S., Paskarini, I., & Pratiwi, X. (2023). Work-life balance and job satisfaction of shipyard industry employees in Surabaya. *International Journal of Public Health Science*, 12(1), 146 – 154. doi:<https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i1.22368>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y redacción de la tesis. DGP Editores.
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1), 23-27. doi:<https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología para América Latina*, 13. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X200800200017&lng=pt&lng=es.
- Palma, S. (2004). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma. (Vol. 9.1). (pp. 27 – 34).
- Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(93), 308-317. doi:<https://doi.org/10.52080/rvg93.21>
- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, 86, 86-102. doi:<http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>