UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PLANTA QUESERA CHUGUR

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bachilleres:

Bach. Adm. Miriam Gisell Acuña Montoya

Bach. Adm. Emérita Elizabeth Tantaleán Vásquez

Asesor:

Lic. Adm. César Antonio Arana Bazán

Cajamarca - Perú

COPYRIGHT © 2017 by

MIRIAM GISELL ACUÑA MONTOYA

EMÉRITA ELIZABETH TANTALEÁN VÁSQUEZ

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PLANTA QUESERA CHUGUR

Presidente: **Eco. Nelson Mendo Chávez**

Secretario: **Eco. David Boñon Díaz**

Vocal: **Lic. César Antonio Arana Bazán**

Asesor: **Lic. César Antonio Arana Bazán**

A:

Dios y a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo su sacrificio puesto en mí, para poder concluir mi carrera profesional.

Miriam Gisell Acuña Montoya

A:

Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso, fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente. Por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles con los recursos necesarios para estudiar. Por haberme dado todo para realizarme como persona: Valores, principios, empeño y perseverancia para conseguir mis objetivos.

Emérita Elizabeth Tantaleán Vásquez

Agradecimiento:

En primer lugar, agradecemos a Dios, por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida de aprendizaje, experiencia y sobre todo felicidad, en segundo lugar, a nuestros padres y familiares por brindarnos su apoyarnos tanto moral y económico para lograr nuestros objetivos trazados. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Resumen

La presente investigación tiene como propósito identificar la influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur S.R.L de la ciudad de Cajamarca en el año 2016, específicamente evalúa el impacto del clima laboral en los trabajadores de la empresa de productos lácteos, para así poder comparar dichos resultados con el grado de satisfacción en los trabajadores en dicha empresa. En las diferentes investigaciones organizacionales encontradas en este sector en la ciudad de Cajamarca, no existen estudios previos relacionados con el presente tema de investigación. Es por tal motivo que con el objetivo de afianzar los conocimientos sobre este tema, se tomó la decisión de aplicar un instrumento de recolección de datos, que permita medir el clima laboral en los trabajadores de la empresa en mención, y de esta manera identificar la relación que existe entre ellos y su nivel de satisfacción dentro de la organización.

Inicialmente se determinó la población y la muestra respectiva, tomando en cuenta todas la empresas de productos lácteos en la ciudad de Cajamarca, para luego delimitar la investigación específicamente en la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur Quesos S.R.L, por considerarla una empresa privada representativa del sector de productos lácteos en la ciudad de Cajamarca y donde a través de instrumento de Evaluación del Clima Laboral, se procedió a determinar la influencia del clima laboral en sus trabajadores.

Palabras claves: Clima laboral y satisfacción laboral.

Abstract

The present research aims to identify the influence of the working environment on the satisfaction of the workers of the dairy company: Quesadora Chugur SRL of the city of Cajamarca in the year 2016, specifically evaluates the impact of the working climate on the workers of The dairy company, in order to compare these results with the degree of satisfaction of the workers in the company. In the different organizational investigations found in this sector in the city of Cajamarca, there are no previous studies related to this research topic. It is for this reason that in order to consolidate knowledge on this subject, the decision was made to apply a data collection instrument, which allows the measurement of the working environment in the workers of the company in question, and thus to identify the Relationship between them and their level of satisfaction within the organization.

Initially the population and the respective sample were determined, taking into account all the dairy companies in the city of Cajamarca, and then delimited the research specifically in the dairy company: Chugur Quesos SRL Cheese Factory, considering it a representative private company Of the dairy sector in the city of Cajamarca and where through an instrument of Labor Climate Assessment, we proceeded to determine the influence of the labor climate in them.

Keywords: Labor climate and job satisfaction.

Índice

Dedicatorias: i

Agradecimiento: ii

Resumen iii

Abstract iv

Lista de Tablas: v

Lista de Figuras: vi

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación 2

1.2. Formulación del Problema 3

1.3. Objetivos 3

1.3.1. Objetivo General 3

1.3.2. Objetivos Específicos 3

1.4. Justificación e Importancia 3

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO 6

2.1. Antecedentes de investigación 6

2.2. Bases teóricas 8

2.2.1. Sistemas y métodos para investigar el clima laboral 11

2.2.2. Enfoques del Clima Laboral. 14

2.2.3. Dimensiones del Clima Laboral. 15

2.2.4. Teoría del Clima Laboral. 17

2.2.5. Satisfacción laboral 20

2.3. Definición de Términos básicos 22
2.4. Hipótesis de Investigación 24
2.5. Operacionalización de variables 24
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 25
3.1. Tipo de investigación 25
3.2. Diseño de investigación 25
3.4. Instrumentos de recolección de datos 26
3.5. Procedimiento de recolección de datos 27
3.6. Análisis de datos 27
3.7. Consideraciones éticas 28
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 29
4.1. Análisis de resultados 29
4.2. Discusión de resultados 73
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 76
5.1. Conclusiones 76
5.2. Recomendaciones. 78
REFERENCIAS 80
ANEXOS: 82
ANEXOS A: ENCUESTA DE OPINIÓN 82

Lista de Tablas:

Tabla 1: Teorías y modelos para el estudio de la satisfacción laboral 21

Lista de Figuras:

Figura 1: la empresa obtiene resultados. 29
Figura 2: Se desarrolla una labor en equipo. 31
Figura 3: Se consulta antes de tomar decisiones. 33
Figura 4: Actitud constructiva. 35
Figura 5: Reconocimiento de esfuerzos y méritos. 37
Figura 6: Formación en base a resultados. 39
Figura 7: Sistemas de trabajo basados en el compromiso y profesionalidad. 41
Figura 8: Comunicación positiva. 43
Figura 9: Predicar con el ejemplo. 45
Figura 10: Salarios de la empresa. 47
Figura 11: Las actividades bien organizadas 49
Figura 12: El estilo dialogante y participativo. 51
Figura 13: Rumores de baja intensidad. 53
Figura 14: Cambios orientados a la mejora. 55
Figura 15: Iniciativas escuchadas y valoradas. 57
Figura 16: Sentimiento de satisfacción 59
Figura 17: Debatir y saber escuchar. 61
Figura 18: Productos y/o servicios bien valorados 63
Figura 19: Relaciones con compresión mutua. 65
Figura 20: Afrontación de problemas 67
Figura 21: Buen ambiente y el entendimiento. 69
Figura 22: Las condiciones de trabajo confortables. 71

INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación se desarrolla tomando en cuenta la importancia de evaluar el Clima Laboral en los trabajadores de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur S.R.L de la ciudad de Cajamarca. Por lo tanto el principal propósito que persigue el presente estudio es evaluar el impacto del Clima Laboral en el nivel de satisfacción de los trabajadores en dicha empresa.

El presente estudio de investigación consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se sustenta el problema de la investigación, además de sus objetivos, justificación e importancia. El segundo capítulo muestra los antecedentes y bases teóricas de la investigación, además de la operacionalización de sus variables. Seguidamente, el capítulo tres de la presente tesis muestra la metodología de la investigación que se aplicó en el presente estudio, seguidamente del capítulo cuatro que muestra el análisis y discusión de resultados. Para terminar con las conclusiones y recomendaciones en el capítulo cinco.

La importancia de la presente tesis de investigación radica en la necesidad de hacer las mediciones del clima laboral en los trabajadores de la empresa objeto de investigación, para determinar el grado de satisfacción en ellos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema de Investigación

La producción de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur Quesos S.R.L, viene en aumento, pues la tendencia del consumo de leche y productos derivados, están permitiendo promover su desarrollo y competitividad en el ámbito local y nacional.

Sin embargo el responsable del área de Recursos Humanos en dicha empresa ha detectado insatisfacción laboral y por tanto ausentismo y alta rotación de personal por parte de sus trabajadores, esto sin lugar a dudas repercute en la organización y específicamente en la obtención de sus resultados. Consideramos que uno de los principales factores que ocasiona estos fenómenos es el clima laboral desfavorable que se presenta en dicha organización.

Según una entrevista realizada con los directivos de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur Quesos S.R.L, existe la percepción de que sus trabajadores se encuentren insatisfechos laboralmente, por las características anteriormente descritas y observadas en ellos, considerándolos indicadores de un deficiente clima laboral. El cual en primera instancia debe evaluarse para establecer un diagnóstico del mismo.

Por todo lo expuesto, nos encontramos frente a un problema grave que podría ocasionar el fracaso futuro de la empresa, conllevándola a su desaparición en el mercado local y nacional.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es la influencia del Clima Laboral en la satisfacción de los trabajadores de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur S.R.L de la cuidad de Cajamarca?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Identificar la influencia del Clima Laboral en el grado de satisfacción de los trabajadores de la empresa de productos lácteos "Planta Quesera Chugur S.R.L" de la ciudad de Cajamarca en el año 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar los indicadores que constituyen el clima laboral en las empresas.
- Evaluar el clima laboral a través de sus indicadores, para luego determinar su influencia en la satisfacción de los trabajadores de la empresa de productos lácteos: Planta Quesera Chugur S.R.L.

1.4. Justificación e Importancia

El Instituto Nacional de Estadística e Informática informa que la producción nacional en junio de 2016 registró un crecimiento de 2,47%, contabilizando 81 meses de crecimiento continuo, determinado por la evolución favorable de la mayoría de los sectores, destacando la contribución del sector Agropecuario, Minería e Hidrocarburos, Comercio, Transportes y

Almacenamiento y Telecomunicaciones. Sin embargo, registraron disminución los sectores Manufactura y Pesca.

Este comportamiento se sustentó en la tendencia positiva del consumo de los hogares que se refleja en las mayores ventas al por menor en 3,90% y el mayor consumo del gobierno en 1,56%; asimismo, fue coadyuvado por la evolución positiva del volumen de nuestras exportaciones que crecieron en 29,2%, la tasa más alta de los últimos 51 meses, tanto de productos tradicionales (mineros, pesqueros y agrícolas) como no tradicionales (agropecuarios, químicos y otros).

En lo que va del año, la actividad económica acumuló un crecimiento de 3,90% y durante los últimos 12 meses (julio 2015-junio 2016) de 3,72%. Específicamente en el sector lácteo la producción nacional aumento en un 2,01%. Por consiguiente la tendencia en consumo de productos lácteos es creciente a través del tiempo.

En nuestra localidad el sector de productos lácteos resulta ser un sector representativo, y por tanto las empresas que lo constituyen deben desarrollarse, tomando en cuenta el mundo competitivo al cual se enfrentan. La empresa: "Planta Quesera Chugur S.R.L." no es la excepción, y viene desarrollando su producción frente a esta demanda.

La empresa necesita crecer y seguir desarrollándose, y para tal fin es fundamental identificar las necesidades de sus trabajadores, además de conocer el sentido de pertenencia con el grupo que lo rodea, es por tal motivo que el presente trabajo de investigación, realiza un diagnóstico de clima laboral de los

trabajadores en la “Planta Quesera Chugur S.R.L.”, permitiendo identificar su nivel de satisfacción para con su empresa.

Una vez identificada la influencia del clima laboral en la satisfacción de sus trabajadores, se podrá implementar un plan de desarrollo de clima laboral, el cual permita alcanzar objetivos personales y organizaciones.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

Según los antecedentes de investigación que mayor cercanía tienen con el presente estudio de investigación podemos encontrar la tesis titulada: "Estudio del Clima Laboral y la Productividad en empresas pequeñas y medianas: El Transporte Vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires", de los autores Emilio Mario Venutolo y Lourdes Canós Darós, quien como objetivo de investigación en el año 2009. Planteó determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, estudio de investigación que presentó las siguientes conclusiones:

La productividad de la empresa, en el ambiente de trabajo, en la rentabilidad, en las relaciones humanas, en la forma de dirección, en la calidad del servicio, en el clima de confianza y credibilidad en las personas, en el estilo de dirección, en el manejo del tiempo, en el trabajo en equipo, en la amistad que genera el compañerismo, en el optimismo y buen humor que suaviza las durezas normales de la vida profesional.

El clima laboral y la productividad están relacionadas en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La relación de estas dos variables en este contexto fue establecida mediante una prueba estadística, la Chi cuadrada calculada (x =134.45) es mayor a la Chi

cuadrada tabulada (9.488) con un nivel de confianza de 0.95 y 4 grados de libertad.

Asimismo se obtuvo acceso a la tesis titulada: “Influencia de Clima Laboral de los trabajadores de la empresa Agroindustrias San Jacinto S.A.A”, del autora Kely Lisbeth Alvites Laiza, quien como objetivo de investigación en el año 2015 plantearon determinar la influencia del clima laboral en el rendimiento de los trabajadores en la empresa agroindustrias San Jacinto S.A.A, el presente trabajo de investigación concluyo lo siguiente:

El clima laboral es más que solo buenas relaciones laborales, implica, buenos tratos, motivación, seguridad satisfacción salarial, satisfacción personal, seguridad, y sobre todo que la empresa se reocupe por el trabajador.

El clima laboral dentro de la empresa no es adecuada, y por ende el rendimiento de los trabajadores es deficiente.

Igualmente se obtuvo acceso a la tesis titulada: “Clima Organizacional y su influencia en la Productividad Laboral en los trabajadores de la financiera Edificar S.A.C. en la ciudad de Cajamarca.”, de los autores Delicia Verónica y Mendoza Paredes Judith Solansh, quienes como objetivo de investigación en el año 2015 plantearon determinar el Clima Organizacional y su influencia en la Productividad Laboral en los trabajadores de la financiera Edificar S.A.C. en la ciudad de Cajamarca, para luego publicar las siguientes conclusiones:

La productividad laboral para la mayoría de los trabajadores de la financiera Edificar es eficaz porque tienen muy presente el clima organizacional.

El clima organizacional se interesa en el cambio planificado; en lograr que los individuos, los equipos y las organizaciones funcionen mejor en la financiera Edifica.

2.2. Bases teóricas

Federico Gam y Jaume Triginé (2012) menciona que el clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por multiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones metodologicas del lugar del trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de líderes y jefes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificacion y satisfación de cada persona con la labor que realiza.

El clima laboral no sólo se basa en que el trabajador se encuentre como en área de trabajo sino también como son las condiciones del lugar de trabajo, las actitudes que tiene cada uno, de tal manera ver el desempeño y el desenvolvimiento en su labor de trabajo.

Cabrera (1999) afirma que el clima lboral es la personalidad de una empresa, asimismo menciona que el clima laboral se forma por medio de una ordenacion de las caracteristicas propias de la empresa.

Valverde A. (2011). Dice que el clima laboral generalmente está asociado a las percepciones que tienen los empleados o trabajadores en su sitio de labores, incluso la mayoría de individuos lo relacionan con el entorno que les genera satisfacción o insatisfacción para el desarrollo óptimo de sus funciones, tareas y actividades laborales. Se puede señalar a primera vista que este concepto abarca varias temáticas, entre ellas: liderazgo, jerarquías, órdenes, funciones, motivación, disciplina, beneficios salariales, expectativas del empleado y un sinnúmero de factores derivados del trabajo y el lugar donde se ejecuta; no se puede dejar de lado el comportamiento e influencia de los compañeros, grupos o equipos de trabajo.

French, Wendell; Bell, Cecil y Zawacki, Robert A. (2007). Nos dice clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Hernández Espinoza Erick Aníbal (2015). Dice que los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral.

La falta de Comunicación: La falta de comunicación vertical y horizontal, o una comunicación sesgada donde no se informa suficientemente a los empleados de los cambios que tienen lugar en la empresa, de la situación

de la misma, se transforma en una falta de confianza en los altos cargos y en sus decisiones.

Reconocimiento del trabajo: En muchas organizaciones los superiores sólo dan feedback a los empleados cuando hacen algo mal. No reconocer nunca el trabajo bien hecho por un trabajador, minará su motivación, dejará de sentirse cómodo al realizar esa actividad, no tendrá ganas de acudir a su puesto de trabajo y creará un mal clima laboral, además de afectar a la productividad de la persona.

Lugar de trabajo: Contar con unas características medioambientales negativas en el lugar de trabajo, como pueden ser una iluminación insuficiente, ruido ambiental, mala distribución de los espacios, una mala ubicación de las personas y de los objetos de trabajo, hacen que los trabajadores no se sientan cómodos en el lugar de trabajo, lo que repercute negativamente en su productividad y en la calidad de sus tareas.

Estilo de Liderazgo: Un líder autoritario que ejerce su poder a la hora de tomar decisiones, que no cuenta con la opinión de sus empleados, que no deja libertad a la hora de hacer una actividad o tarea, genera un clima negativo, de desmotivación. Los trabajadores se sienten observados continuamente y no pueden expresar sus ideas libremente, lo que se traduce en una falta de compromiso con los objetivos a alcanzar.

El clima laboral prevalece a las empresas que optan por preocuparse por los trabajadores porque ellos son los protagonistas de crear el desarrollo eficaz en la organización.

El Clima Laboral influye en la satisfacción y en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del recurso humano, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, la interacción con la empresa, con las máquinas que utilizan y con la propia actividad de cada uno.

2.2.1. Sistemas y métodos para investigar el clima laboral

Puchol (2007), afirma que normalmente, al hablar de estudiar el clima laboral, la primera idea que se tiene, sino la única, es la de pasar cuestionarios a los colaboradores, para evaluar el punto de vista de cada individuo de las fuentes de insatisfacción y de agrado. Sin embargo, como lo anteriormente mencionado expone, el clima depende de una serie de elementos externos y ajenos al colaborador;tales como la empresa; su tamaño; reputación y objetivo social, también depende de una serie de elementos organizacionales internos, igualmente extraños al colaborador como la política salarial, los horarios de trabajo, la política de ascensos y las relaciones interpersonales entre la gerencia y los demás colaboradores y finalmente de una serie de elementos del propio colaborador como edad, sexo, cultura, puesto que ocupa y actitud ante el trabajo. Por la forma en la que el cuestionario está construido y es aplicado, lo más que se puede descubrir, aunque no es poco, es la percepción subjetiva que los colaboradores tienen sobre las realidades externas a ellos. Pero como se ha comprobado, la

percepción de una persona puede o no concordar con la realidad objetiva, aunque sin duda es la opinión, verdadera o falsa, la que puede originar determinados comportamientos por parte de los asalariados. Sin embargo, no debe perderse de vista que la imprescindible consulta a los trabajadores tiene que ser completada con un análisis objetivo de las condiciones reales de la empresa, por medio de un chequeo a la organización.

Existen tres sistemas básicos para la detección del clima empresarial. La mera observación, es el más primitivo de todos pero puede ser utilizado para realizar un pre diagnóstico y tomar una idea de cuáles son los departamentos que tienen que estudiarse más a fondo, sin embargo lo que se percibe por medio de la observación son los meros síntomas de un buen o un mal clima, como lo pueden ser, la colaboración entre compañeros; trabajadores muy lentos; malas contestaciones; dedicación intensa al trabajo o rumores. Se debe tomar en cuenta que este es un proceso cualitativo y para tomar decisiones se debe aplicar un proceso más cuantificable y objetivo como el siguiente procedimiento.

La utilización de ratios, trata de analizar la serie histórica de varios indicadores, esta información se puede obtener fácilmente a través de una memoria de labores o si cada departamento entrega un reporte semanal o un resumen de sus labores a sus superiores, de manera que la dirección puede hacer una comparación de cada hoja

con las anteriores cronológicamente ordenadas y tratar de interpretar el porqué de sus oscilaciones, para eliminar las causas explicables y ajenas a los colaboradores. Algunos de los ratios más utilizados para el diagnóstico de clima laboral son, el absentismo, rotación externa, quejas de clientes, accidentes laborales, productividad y falta de participación.

Los medios sociológicos, entre los cuales se encuentran la encuesta, aunque la mejor manera de descubrir lo que una persona piensa sobre algo es preguntárselo directamente, se corre el riesgo de que las respuestas sean alteradas por temor o estados emocionales en que la persona se encuentra al momento de responder, aun así siempre será más exacta una encuesta directa.

Es frecuente en empresas con muchos años de rodaje, la coexistencia de dos categorías de altos empleados, los antiguos que suelen coincidir con la línea, y los modernos, quienes muchas veces se identifican con el staff, estos últimos introducidos a veces como consecuencia de una adquisición, una fusión o una intervención de reflotamiento. Las opiniones de estos dos grupos, sí existen, también deben ser consideradas por separado.

A continuación, se presenta algunos estudios de investigación más reconocidos sobre el tema de Clima Laboral en las empresas:

2.2.2. Enfoques del Clima Laboral.

José Miguel Ucero Omaña (2008) dice que aun cuando existe acuerdo general acerca de la importancia del clima, hay mucho menos consenso en cuanto a lo que el término significa. Las descripciones varían desde factores organizacionales puramente objetivos, como estructura, políticas, y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Como lo vamos a ver, el enfoque más útil para la definición de clima probablemente se encuentra entre estos dos extremos.

- **Enfoques Estructurales:** Forehand Y Gilmer. Estos investigadores describen el clima organizacional como: El conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. Se encontraron cinco variables estructurales.

1. Tamaño
2. Estructura
3. Complejidad de los sistemas
4. Pauta de Liderazgo
5. Direcciones de metas

- **Enfoques Subjetivos:** Estos investigadores estudiaron el clima organizacional en la escuela pública y lo describen en términos

de "opinión" que el empleado se forma de la organización. Dicen, por ejemplo, que un aspecto importante del clima es la esprit, término que indica la percepción que el empleado tiene de que sus necesidades sociales se están satisfaciendo y de que está gozando del sentimiento de la labor cumplida. Otra dimensión que describen es la consideración, término que refleja hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentador o emocionalmente distante. También discuten la importancia de los factores del clima relacionados con la producción. Además, Halpin y Crofts anotan otras dimensiones subjetivas y perceptivas del clima organizacional, inclusive la intimidad, el alejamiento y la obstaculización.

2.2.3. Dimensiones del Clima Laboral.

María Jesús Bordas Martínez (2016) propone ocho dimensiones principales para el diagnóstico del clima laboral; Llamadas dimensiones principales en cuanto a que son, en buena medida, compartidas por principales autores. Si además consideramos que dichos autores realizaron sus propuestas tras aplicar distintos tipos de análisis estadísticos en sus estudios (fundamentalmente, análisis factoriales) y después de revisar el trabajo de otros muchos autores, llegamos a obtener un conjunto de dimensione relativamente sólidas en cuanto a consenso. Como dimensiones principales del clima laboral proponen las siguientes.

1. **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
2. **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
3. **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización
4. **Organización y Estructura**: Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales o formalismos burocráticos.
5. **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos.
6. **Transferencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias,

especialmente en cuanto a valoración del desempeño y no arbitrarias, especialmente en cuanto a valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

7. **Motivación:** Grado en que los miembros perciben que la organización se pone énfasis y se motiva el buen desempeño y la producción destacada, generándose implicación y compromiso con la actividad realizada.

8. **Liderazgo:** Modo en que los miembros de la organización perciben a la dirección y a los líderes, su comportamiento, así como su estilo de relación con el resto de los empleados.

2.2.4. Teoría del Clima Laboral.

Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor. Examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llaman "Teoría X" y "Teoría Y".

- **Teoría X:** Debido a esta tendencia humana al rehuir al trabajo la mayor parte de las personas tiene que ser obligadas a trabajar por la fuerza, controladas, dirigidas y amenazadas con castigos para que desarrollen el esfuerzo adecuado a la realización de los objetivos de la organización. El ser humano común prefiere, tiene relativamente poca ampliación y desea más que nada su seguridad.

- **Teoría Y:** El esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permite lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad sino trataran de obtenerla.

Como resultado del modelo de la Teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuada para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

Tipos de Clima Laboral.

1) **Autoritario- Sistema I.** Es aquel en donde la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.
2) **Autoritario Paternalista – Sistema II.** Existe cierta confianza entre la dirección y los subordinados, se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma

de instrucciones; También existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

3) **Consultivo – Sistema III.** La dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

4) **Participativo – Sistema IV.** Se obtiene participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la

dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

2.2.5. Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede definir, inicialmente, como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

En ese sentido se puede afirmar que la satisfacción laboral implica necesariamente una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados.

La satisfacción laboral puede ser estudiada en dos niveles: el general y el específico.

a. **En la satisfacción general**. Se obtiene un indicador promedio que refleja el sentir del trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo. Este nivel representa la dimensión unidimensional y se denomina abordaje global.

b. **En la satisfacción específica.** Se obtiene un indicador que indica el grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo,

supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa, etc. Este nivel se denomina abordaje multidimensional.

Tabla 1: Teorías y modelos para el estudio de la satisfacción laboral

Individuo	Ambiente	Interacción-Individuo-Ambiente
Teoría de la discrepancia	El modelo de las características de la función	La teoría de dos factores
Modelo de la satisfacción de facetas	Teoría de los eventos de situación	La teoría de la adaptación del trabajo
Teoría del grupo de referencias		Teoría del procedimiento social de la información
		Modelo dinámico de la satisfacción en el trabajo Modelo interactivo

Fuente: Barraza Macias, A. tomando como base la información proporcionada por Gimeno (2004)

Esta teoría, originada en los trabajos de Dawis y Lofquist (en Gimeno, 2004), sostiene que los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico.

Esta teoría se basa en seis postulados que a continuación se presentan de manera sucinta:

1. La adaptación del individuo al trabajo resulta de los niveles de los resultados satisfactorios y de la satisfacción del individuo con relación al trabajo.

2. Los resultados satisfactorios dependen de la relación entre las competencias y capacidades individuales y, las competencias y capacidades necesarias para el desempeño de la función, implicando una relación entre el sistema de recompensas y las necesidades individuales.

3. La satisfacción en el trabajo depende de la relación entre las necesidades individuales y el sistema de recompensa, implicando la relación entre las competencias individuales y las competencias requeridas.

4. Las relaciones entre los resultados satisfactorios y las competencias requeridas por la función son mediadas por la satisfacción en el trabajo.

5. Las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y las necesidades aumentadas son mediadas por los resultados satisfactorios.

6. Los niveles inadecuados de satisfacción o de resultados satisfactorios pueden contribuir a la salida del individuo de la organización.

2.3. Definición de Términos básicos

Clima Laboral:

El "clima laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. (Navarro, 2006).

Satisfacción Laboral.

La satisfacción laboral puede definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. (Torres, 2007)

La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el agotamiento laboral. Así, el estudio del clima laboral debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin mejorarlos e incidir positivamente en el clima de trabajo de la institución, organismo o ayuntamiento.

Lácteos.

El grupo de los lácteos (también productos lácteos, lácticos o derivados lácteos) incluye alimentos como la leche y sus derivados procesados. Las plantas industriales que producen estos alimentos pertenecen a la industria láctea y se caracterizan, como la leche, que debe vigilarse y analizarse correctamente durante todos los pasos de la cadena de frío hasta su llegada al consumidor**.**

Leche y productos lácteos.

Según el Codex Alimentarius, por producto lácteo se entiende un "producto obtenido mediante cualquier elaboración de la leche, que puede contener aditivos alimentarios y otros ingredientes funcionalmente necesarios para la elaboración".

2.4. Hipótesis de Investigación

El clima laboral que existe en la empresa: "Planta Quesera Chugur S.R.L". Repercute de manera negativa en la satisfacción de sus trabajadores.

2.5. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Indicadores	Ítem	Instrumento
Independiente	Clima Laboral	• Necesidades específicas. • Informaciones/ soluciones que ofrece. • Conceptos claves que lo integran. • Con Posibles acciones de implementación • Profesionales ámbitos implicados. • Indicadores de calidad en su uso. • Otros programas o instrumentos relacionados con su implementación.	• 1,10,14,16,21 • 9 • 3,4,8,12,13,15,17,19 • 5,22 • 6,20 • 11,18 • 2,7	Intervalo

CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El problema que orienta a la presente propuesta corresponde al de una investigación del enfoque cuantitativo, ya que recoge y analiza datos sobre las percepciones de los trabajadores hacia el clima laboral de su empresa, además de estudiar la relación entre esta variable y la satisfacción de los mismos.

Según el propósito de los objetivos que persigue la presente investigación, no encontramos ante una investigación aplicada, ya que busca resolver el planteamiento específico que tiene que ver con el nivel de satisfacción en los trabajadores de la empresa productora de productos lácteos.

3.2. Diseño de investigación

Población, muestra y unidad de análisis Según el problema de investigación planteado y la comprobación de la relación de las variables propuestas en la hipótesis, el presente estudio de investigación presenta un diseño se tipo no experimental, transversal – correlacional, ya que se encarga de describir la relación entre el clima laboral de la empresa de productos lácteos en la ciudad de Cajamarca y su influencia con la satisfacción de sus trabajadores, específicamente en el periodo 2016.

3.3. Población: Trabajadores operativos (directamente los que producen los bienes) de las diferentes empresas de productos lácteos en la ciudad de Cajamarca.

Muestra: Quince trabajadores operativos (directamente los que producen los bienes) de la empresa de Productos Lácteos "Planta Quesera Chugur S.R.L."

Unidad de análisis: Trabajador de la empresa.

3.4. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos, en la presente investigación se utiliza la encuesta desarrollada por **Federico Gam**. Desarrollada en su libro de investigación titulado "Clima Laboral Manual de instrumentos de Gestión y Desarrollo de las personas en las organizaciones." El instrumento que se presenta recoge aspectos claves del clima laboral. Su formato le pide dos tipos de valorizaciones en su cumplimentación.

- El respeto a cómo se percibe aspectos clave.
- Cómo cree que los valoran el resto de las personas de la organización

Esta doble visión se proyecta en tres focos o puntos de atención

- Conjunto de la empresa
- De su departamento
- Aspectos relativos a la dirección de la persona

La comparación de diversos resultados nos llevara a interesante conclusiones.

La finalidad es denotar el sistemático análisis del clima laboral en relación a la satisfacción laboral del propio ámbito del trabajo y/o de la empresa en conjunto, cuyo instrumento aparece en el anexo del presente estudio.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

El método de adquisición de datos fue a través de una encuesta, la cual se denomina “Cuestionario para el Análisis del Clima Laboral”, la cual se presenta de la siguiente manera:

La escala que se presenta se utiliza para medir cada uno de los enunciados aplicado a su equipo de trabajo. Es importante evaluar los enunciados honestamente y sin tomar mucho tiempo para pensar sus respuestas.

Escala:

- TS (Totalmente satisfecho)
- AS (Algo satisfecho)
- AI (Algo insatisfecho)
- TI (totalmente insatisfecho)

3.6. Análisis de datos

En el presente trabajo de investigación se tabula los resultados de la encuesta utilizando el programa Excel.

Respecto al análisis e interpretación de resultados se presenta de forma gráfica y textual, debidamente enumerado, con la cual se plantea las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos y contrastar la hipótesis planteada en el estudio.

3.7. Consideraciones éticas

En el presente estudio se tomará seis factores principales que proveerán un buen marco para el desarrollo ético de la presente investigación:

- Valor: La investigación buscará mejorar el conocimiento y el aprendizaje.
- Validez científica: La presente investigación será metodológicamente sensata, de manera que los participantes de dicha investigación no pierdan su tiempo con investigaciones repetidas.
- La selección de personas será justa: Los participantes en la presente investigación serán seleccionados de forma convencional, sin prejuicios personales o preferencias.
- Proporción favorable de riesgo/ beneficio: Los riesgos a los participantes de la presente investigación serán mínimos y los beneficios potenciales y conocimientos ganados sobrepasarán los riesgos para los individuos y la sociedad.
- Consentimiento informado: Los individuos serán informados acerca de la investigación y así recibir su consentimiento voluntario antes de convertirse en participantes de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% se encuentran “Totalmente insatisfechos” considerando dentro de sus percepciones que su empresa no están obteniendo mejores resultados que las demás empresas del mismo sector. Mientras que un solo 7% se encuentra “Totalmente Satisfecho.”

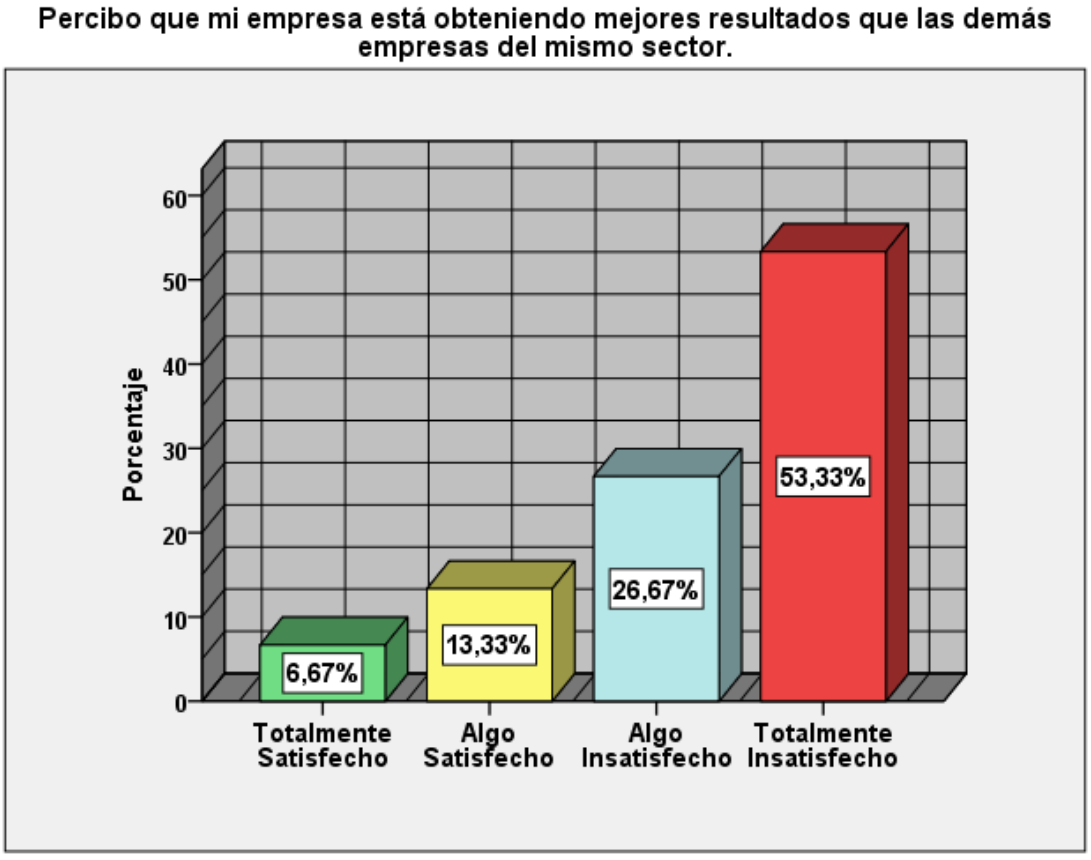

Figura 1: la empresa obtiene resultados.

Percibo que mi empresa está obteniendo mejores resultados que las demás empresas del mismo sector.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

a. 8 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,47.

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 1: Percibo que mi empresa está obteniendo mejores resultados que las demás empresas del mismo sector, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente Insatisfechos” con los sistemas de trabajo/comunicación de su departamento, la cual no facilita que desarrollen una labor en equipo, frente a un 13% que si está “Totalmente Satisfecho”, con dichos sistemas.

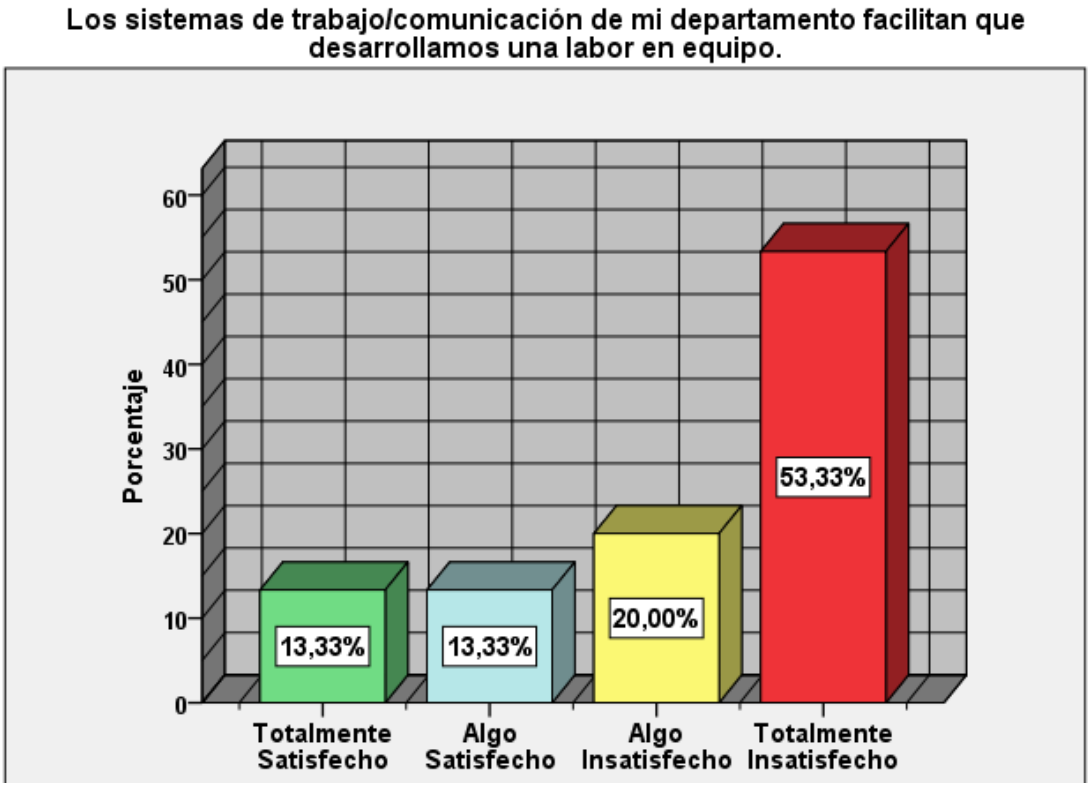

Figura 2: Se desarrolla una labor en equipo.

Los sistemas de trabajo/comunicación de mi departamento facilitan que desarrollamos una labor en equipo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	26,7
	Algo Insatisfecho	3	20,0	20,0	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	10,165	1	,001
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 2: Los sistemas de trabajo/comunicación de mi departamento facilitan que desarrollamos una labor en equipo, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 60% están “Totalmente insatisfechos” debido a que sus jefes no consultan con sus colaboradores antes de tomar decisiones sobre problema que les afecta, frente a un 7% que están “Totalmente satisfechos” ante esta situación.

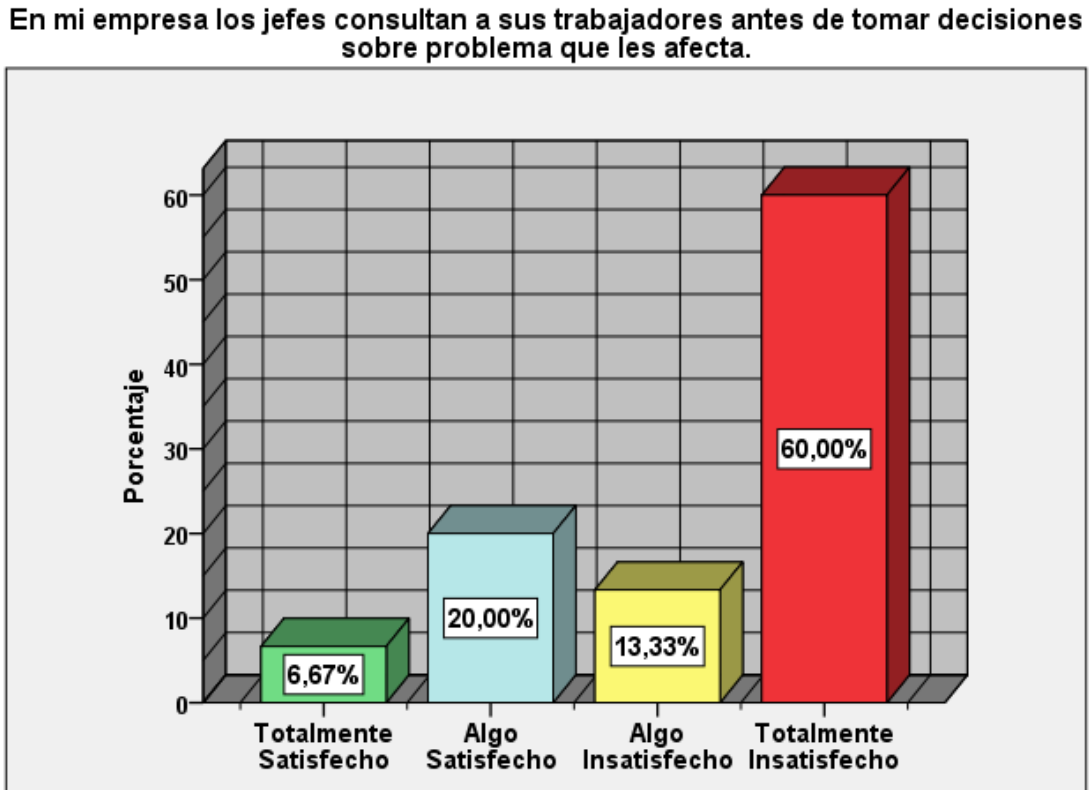

Figura 3: Se consulta antes de tomar decisiones.

En mi empresa los jefes consultan a sus trabajadores antes de tomar decisiones sobre problema que les afecta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	26,7
	Algo Insatisfecho	2	13,3	13,3	40,0
	Totalmente Insatisfecho	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,429[a]	3	,010
Razón de verosimilitud	14,449	3	,002
Asociación lineal por lineal	8,643	1	,003
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, no existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 3: En mi empresa los jefes consultan a sus trabajadores antes de tomar decisiones sobre problema que les afecta, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es mayor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfechos” porque la actitud de las personas de la empresa no son constructivas ante los problemas o conflictos, frente a un 7% que están “Totalmente satisfechos” frente a esta situación.

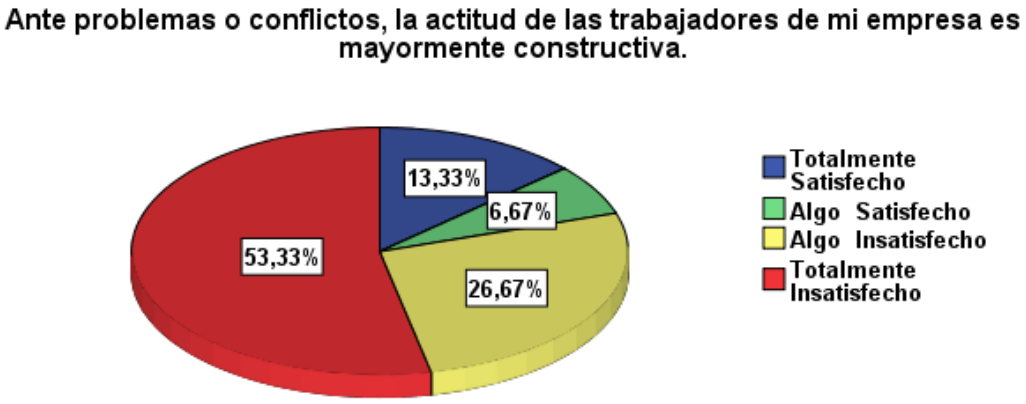

Figura 4: Actitud constructiva.

Ante problemas o conflictos, la actitud de los trabajadores de mi empresa es mayormente constructiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	1	6,7	6,7	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7,467[a]	3	,048
Razón de verosimilitud	10,143	3	,017
Asociación lineal por lineal	6,399	1	,011
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 4: Ante problemas o conflictos, la actitud de los trabajadores de mi empresa es mayormente constructiva, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Algo insatisfechos” por lo que consideran que en su departamento el reconocimiento de esfuerzo y méritos se lo llevan las personas que no se lo merecen, frente a un 13% que están “Totalmente Satisfechos” ante esta situación.

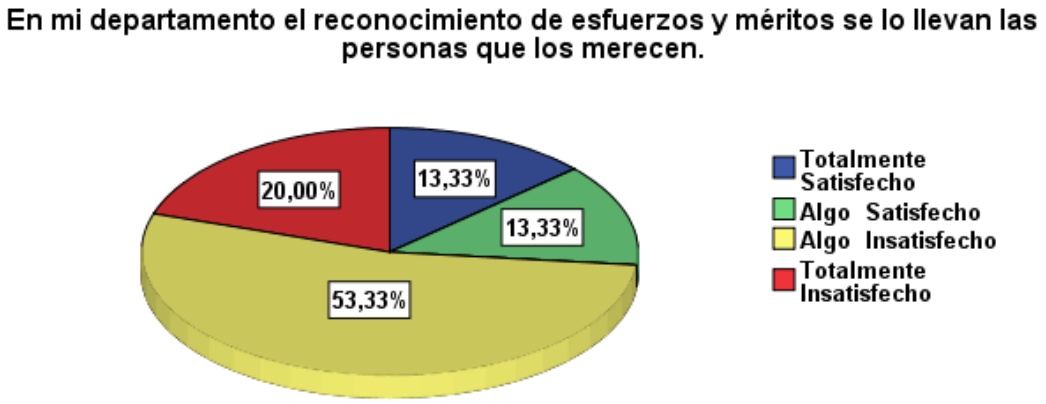

Figura 5: Reconocimiento de esfuerzos y méritos.

En mi departamento el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que los merecen.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	26,7
	Algo Insatisfecho	8	53,3	53,3	80,0
	Totalmente Insatisfecho	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,987[a]	3	,004
Razón de verosimilitud	16,229	3	,001
Asociación lineal por lineal	9,613	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 5: En mi departamento el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que los merecen, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están “Totalmente Insatisfecho” con la dirección porque no les brinda una formación suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa, frente a un 7% que están “Totalmente Satisfecho”.

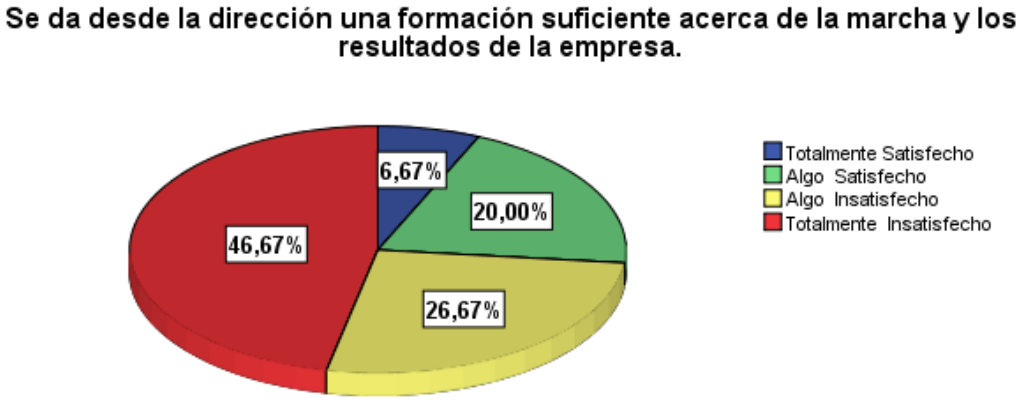

Figura 6: Formación en base a resultados.

Se da desde la dirección una formación suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	26,7
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	53,3
	Totalmente Insatisfecho	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 6: Se da desde la dirección una formación suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están "Totalmente insatisfechos" porque los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan más la vigilancia y el control, que en el compromiso y la profesionalidad, frente a un 7% que están "Totalmente satisfechos" frente a estos aspectos.

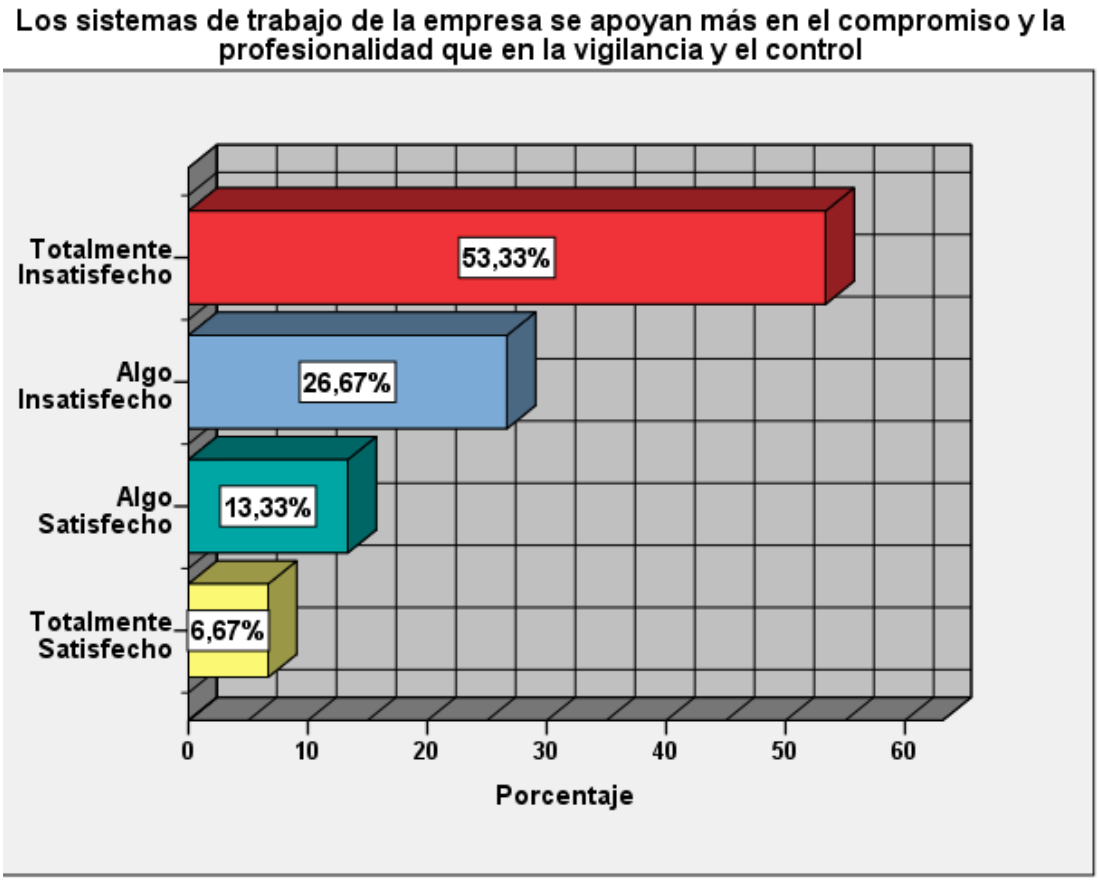

Figura 7: Sistemas de trabajo basados en el compromiso y profesionalidad.

Los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y el control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 7: Los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y el control, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están “Algo insatisfechos” debido a que en su departamento abunda más las críticas o el temor, frente a un 7% que están “Totalmente satisfechos” ya que en su departamento abunda la comunicación positiva.

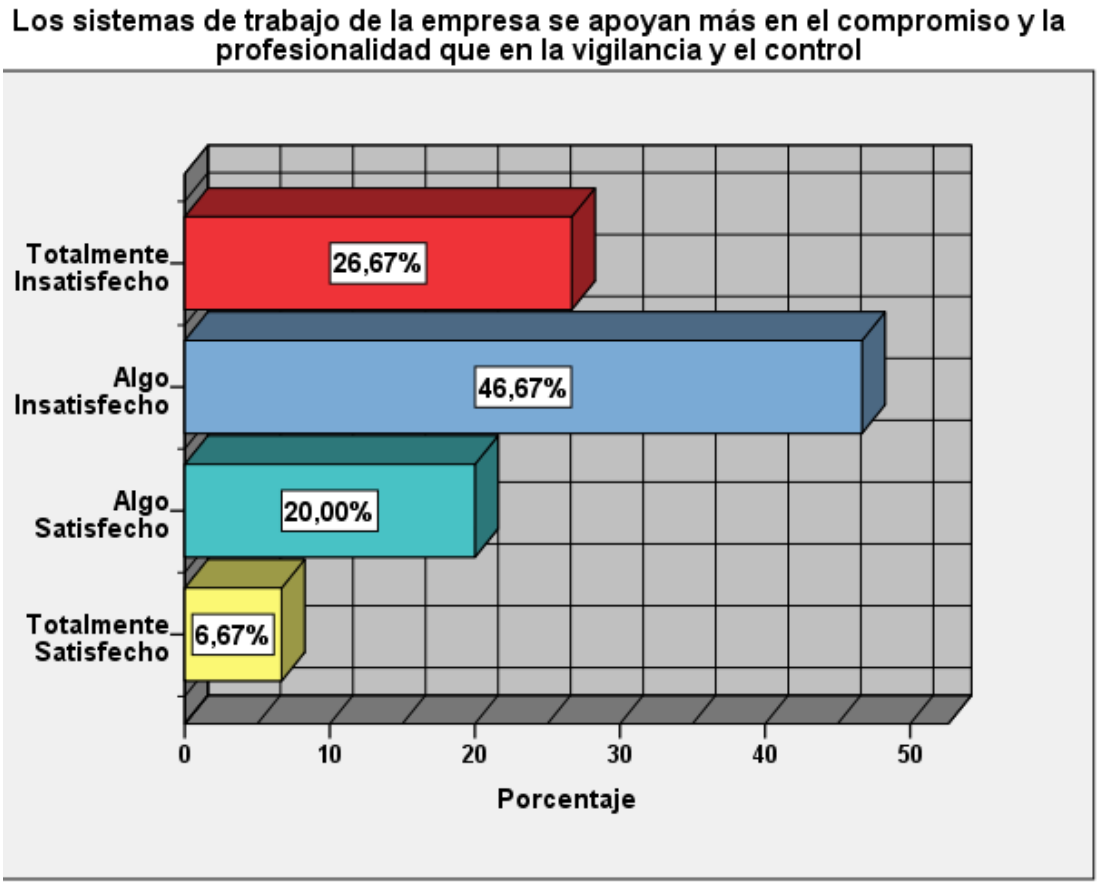

Figura 8: Comunicación positiva.

En mi departamento abunda más la comunicación positiva que los críticos negativos o el temor.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	26,7
	Algo Insatisfecho	7	46,7	46,7	73,3
	Totalmente Insatisfecho	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,112[a]	3	,044
Razón de verosimilitud	11,167	3	,011
Asociación lineal por lineal	7,049	1	,008
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 8: En mi departamento abunda más la comunicación positiva que los críticos negativos o el temor, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 60% se encuentran “Algo insatisfechos” porque a la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa no predica con el ejemplo, frente a un 7% que están “Totalmente Satisfechos” ante esta situación.

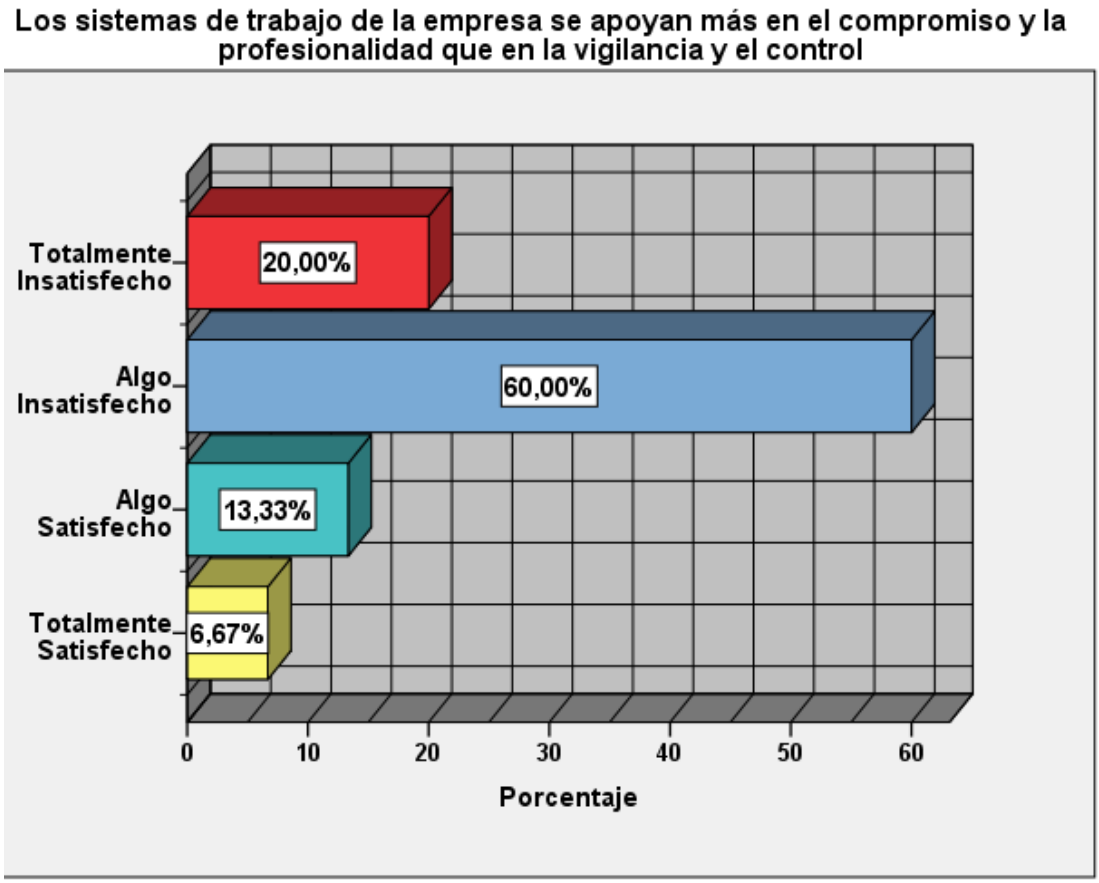

Figura 9: Predicar con el ejemplo.

A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa predica con el ejemplo: pone el hombro al menos tanto como los demás.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	9	60,0	60,0	80,0
	Totalmente Insatisfecho	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6,071[a]	3	,108
Razón de verosimilitud	8,362	3	,039
Asociación lineal por lineal	5,241	1	,022
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, no existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 9: A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa predica con el ejemplo: pone el hombro al menos tanto como los demás, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es mayor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfechos” ya que los salarios de la empresa no son similares o no están por encima de la medida de los sectores, frente a un 13% que si están “Totalmente satisfecho” ante esta situación.

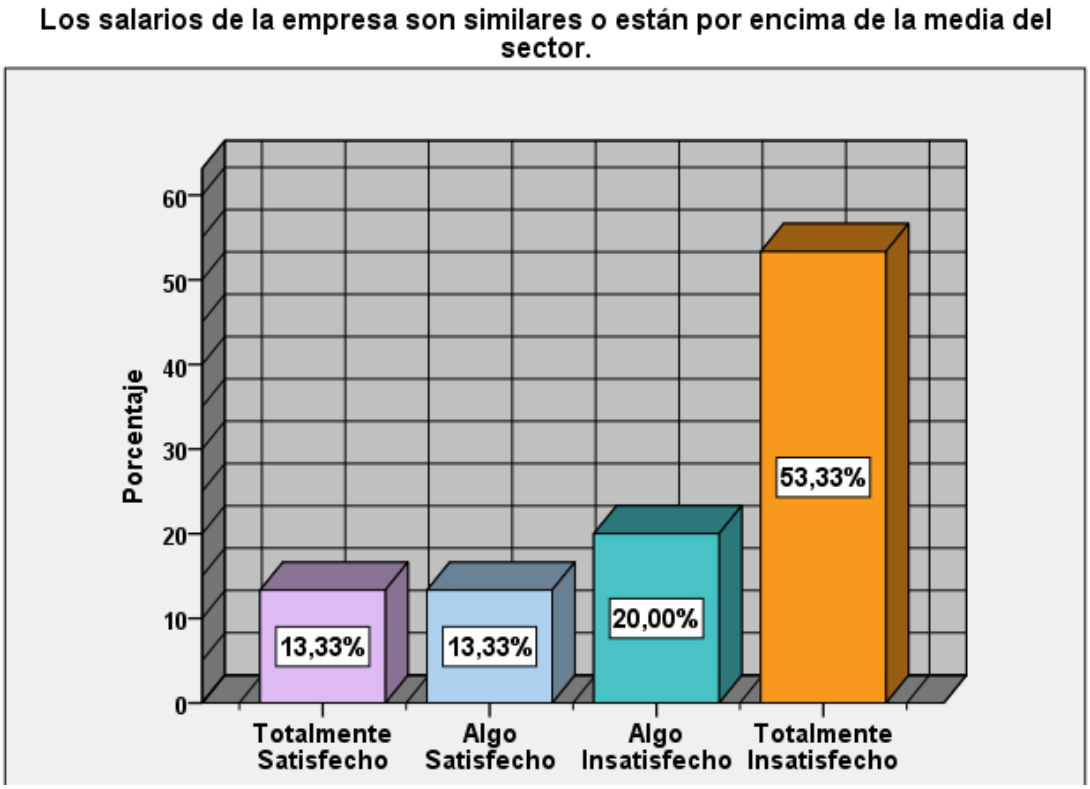

Figura 10: Salarios de la empresa.

Los salarios de la empresa son similares o están por encima de la media del sector.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	26,7
	Algo Insatisfecho	3	20,0	20,0	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	10,165	1	,001
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 10: Los salarios de la empresa son similares o están por encima de la media del sector, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están "Algo insatisfechos" porque las actividades de su departamento no están bien organizadas algunos no saben lo que tiene que hacer, frente a un 13% que están "Totalmente satisfechos" frente a esta organización.

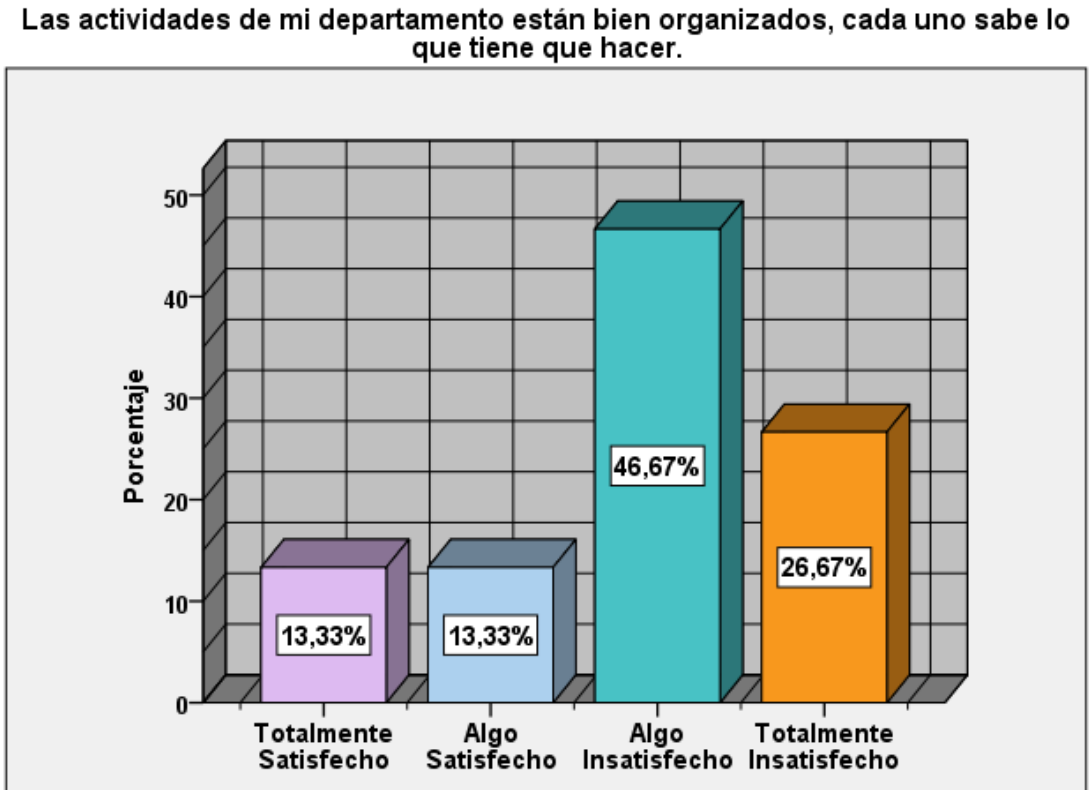

Figura 11: Las actividades bien organizadas

Las actividades de mi departamento están bien organizados, cada uno sabe lo que tiene que hacer.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	26,7
	Algo Insatisfecho	7	46,7	46,7	73,3
	Totalmente Insatisfecho	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,112[a]	3	,044
Razón de verosimilitud	11,167	3	,011
Asociación lineal por lineal	7,010	1	,008
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 11: Las actividades de mi departamento están bien organizados, cada uno sabe lo que tiene que hacer, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfecho” porque el estilo entre los directivos de la empresa no es tan dialogante y participante, frente a un 7% que están “Totalmente satisfecho” ante esta situación.

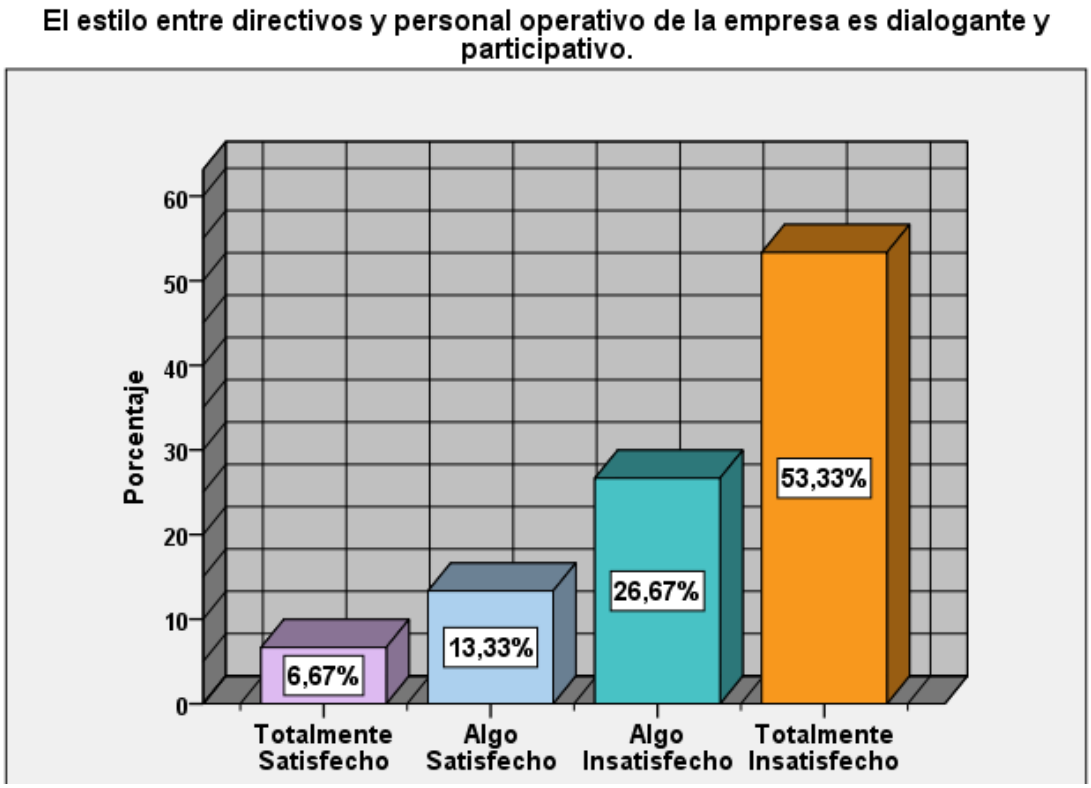

Figura 12: El estilo dialogante y participativo.

El estilo entre directivos y personal operativo de la empresa es dialogante y participativo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 12: El estilo entre directivos y personal operativo de la empresa es dialogante y participativo, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están "Totalmente insatisfechos" debido a que en la empresa, no existen rumores o bien los que circulan son de nula o baja intensidad, frente a un 7% que están "Totalmente satisfechos" ante esta situación.

Figura 13: Rumores de baja intensidad.

En la empresa, no existe rumores o bien los que circulan son de nula o baja intensidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 13: En la empresa, no existe rumores o bien los que circulan son de nula o baja intensidad, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están "Totalmente insatisfecho" porque los cambios organizativos o tecnológicos que se producen o se han producido en su departamento no están orientados a la mejora, frente a un 7% que están "Totalmente satisfecho" ante esta situación.

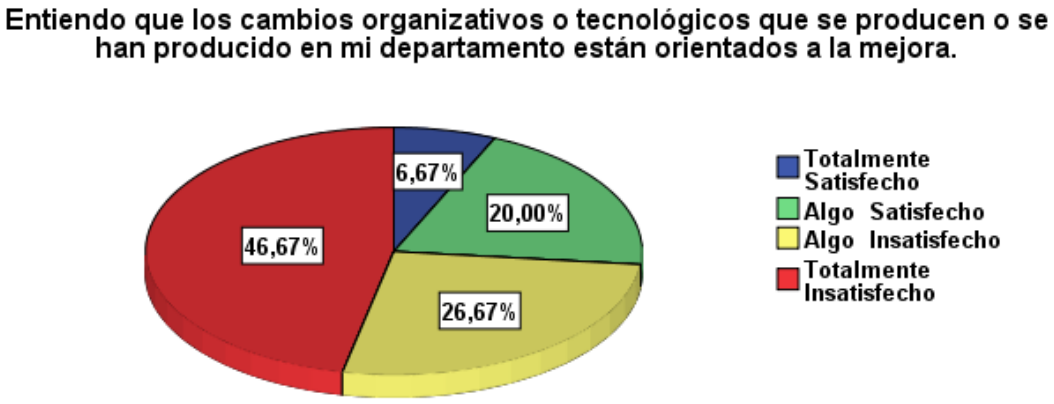

Figura 14: Cambios orientados a la mejora.

Entiendo que los cambios organizativos o tecnológicos que se producen o se han producido en mi departamento están orientados a la mejora.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	26,7
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	53,3
	Totalmente Insatisfecho	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,987[a]	3	,007
Razón de verosimilitud	16,229	3	,001
Asociación lineal por lineal	9,613	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 14: Entiendo que los cambios organizativos o tecnológicos que se producen o se han producido en mi departamento están orientados a la mejora, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% se encuentran “Totalmente satisfecho” ya que la empresa surgió desde abajo y las iniciativas son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores, frente a un 7% que están “Algo insatisfechos” ante esta situación.

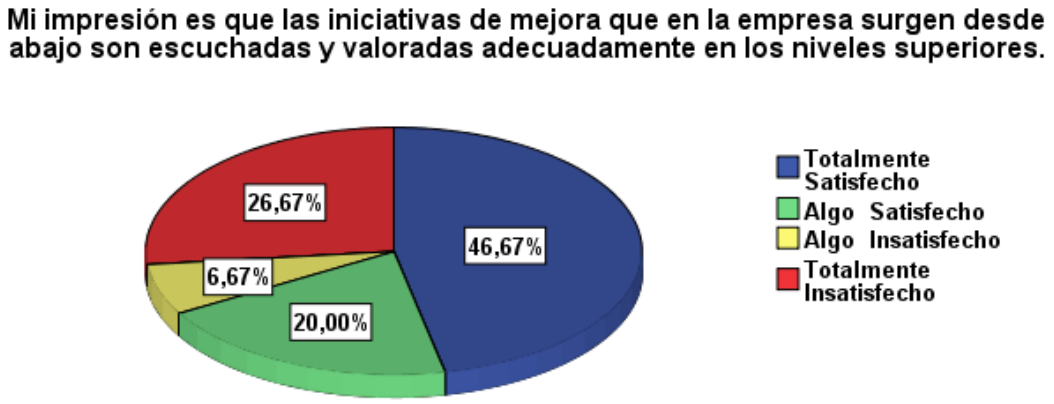

Figura 15: Iniciativas escuchadas y valoradas.

Mi impresión es que las iniciativas de mejora que en la empresa surgen desde abajo son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	7	46,7	46,7	46,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	66,7
	Algo Insatisfecho	1	6,7	6,7	73,3
	Totalmente Insatisfecho	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,945	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 15: Mi impresión es que las iniciativas de mejora que en la empresa surgen desde abajo son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfecho” ya que no existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa, frente a un 13% que están “Totalmente satisfecho” ante esta situación.

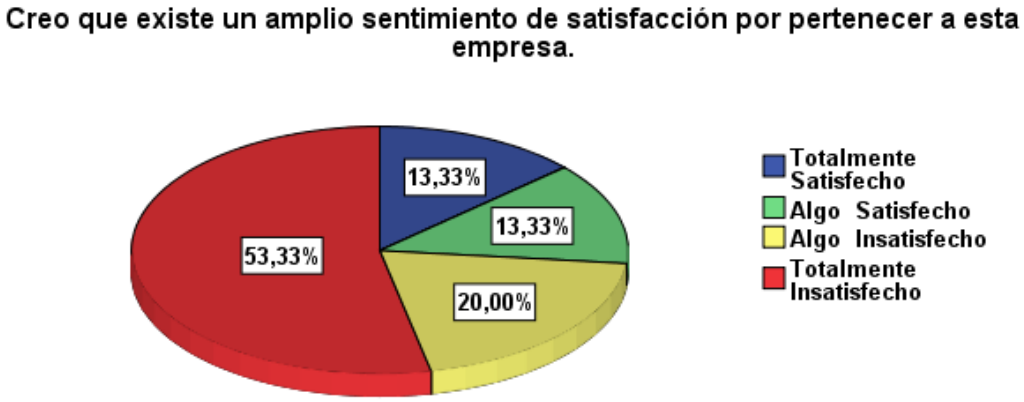

Figura 16: Sentimiento de satisfacción

Creo que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	2	13,3	13,3	13,3
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	26,7
	Algo Insatisfecho	3	20,0	20,0	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	10,165	1	,001
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 16: Creo que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están “totalmente insatisfechos” porque en su departamento no debaten escuchándolos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios, frente a un 7% que están “Totalmente satisfechos” ante esta situación.

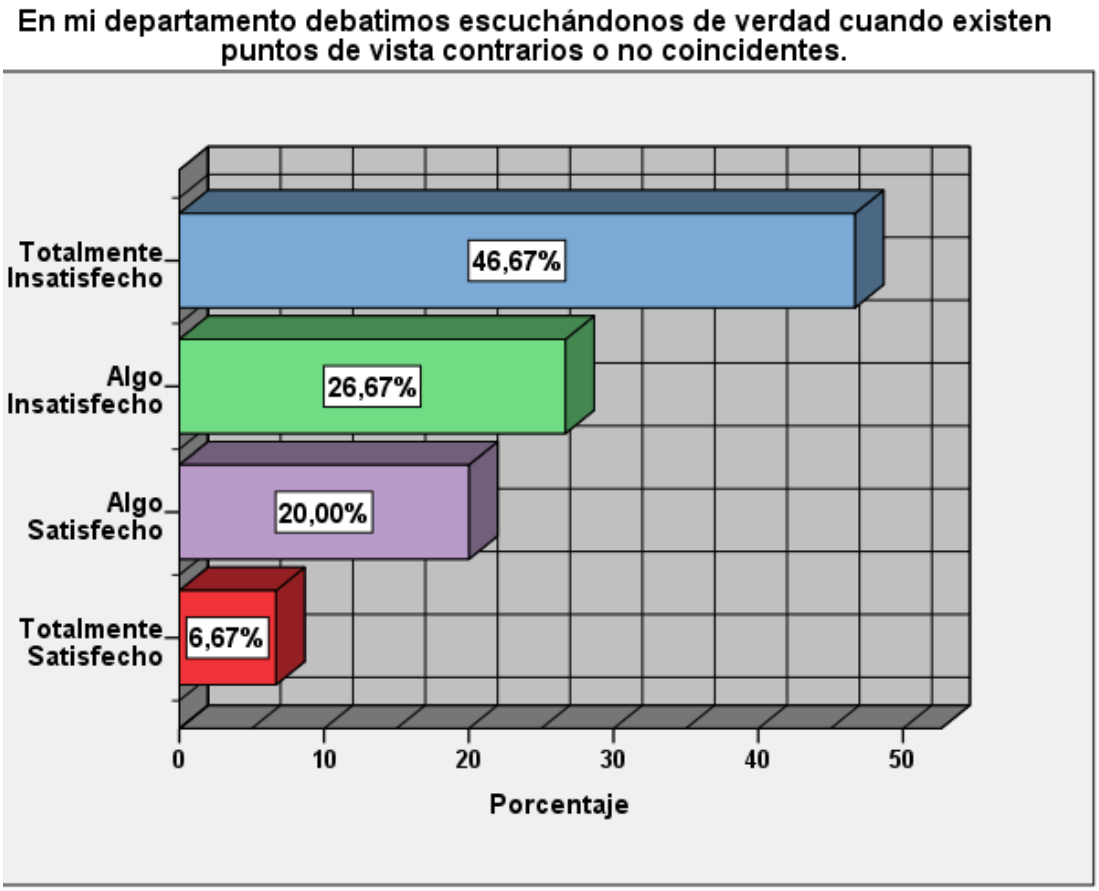

Figura 17: Debatir y saber escuchar.

En mi departamento debatimos escuchándonos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	3	20,0	20,0	26,7
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	53,3
	Totalmente Insatisfecho	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	11,987[a]	3	,006
Razón de verosimilitud	16,229	3	,001
Asociación lineal por lineal	9,613	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 17: En mi departamento debatimos escuchándonos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están “Algo Satisfechos” ya que los productos y/o servicios son algo valorados por los clientes externos, frente a un 7% que están “Totalmente Insatisfechos” ante esta situación.

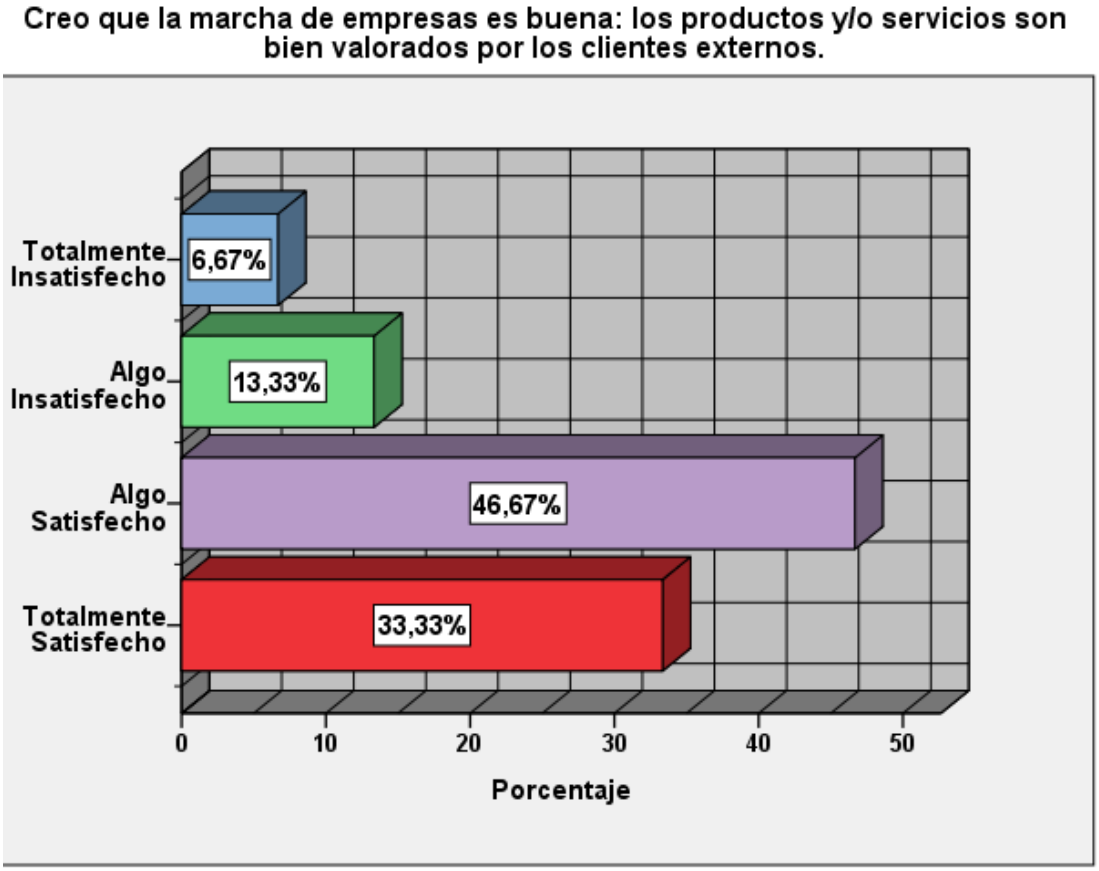

Figura 18: Productos y/o servicios bien valorados

Creo que la marcha de empresas es buena: los productos y/o servicios son bien valorados por los clientes externos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	5	33,3	33,3	33,3
	Algo Satisfecho	7	46,7	46,7	80,0
	Algo Insatisfecho	2	13,3	13,3	93,3
	Totalmente Insatisfecho	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9,260[a]	3	,026
Razón de verosimilitud	12,352	3	,006
Asociación lineal por lineal	7,049	1	,008
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 18: Creo que la marcha de empresas es buena: los productos y/o servicios son bien valorados por los clientes externos, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfecho” porque las relaciones entre personas de diferentes niveles jerárquicos no predomina la compresión mutua, frente a un 7% que están “Totalmente satisfecho” ante esta situación.

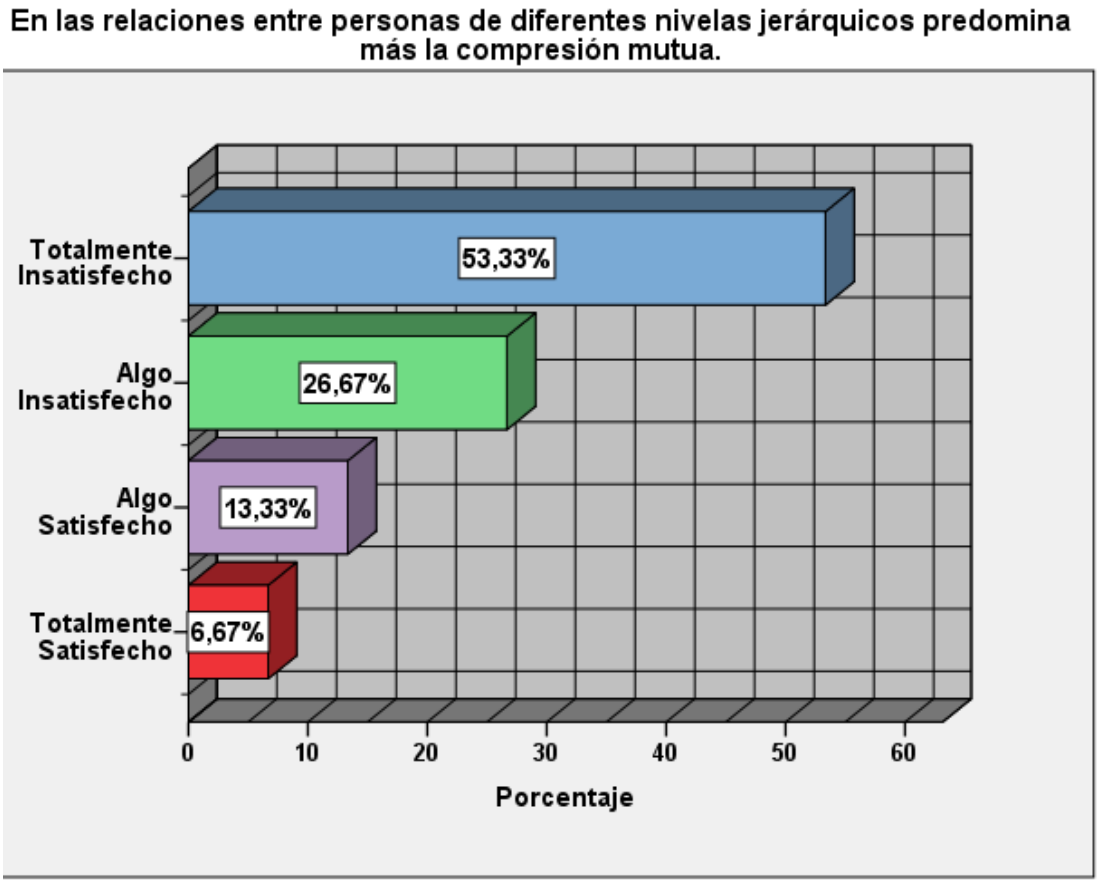

Figura 19: Relaciones con compresión mutua.

En las relaciones entre personas de diferentes nivelas jerárquicos predomina más la compresión mutua.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 19: En las relaciones entre personas de diferentes nivelas jerárquicos predomina más la compresión mutua, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfecho” ya que los problemas importantes se ocultan, frente a un 7% que están “Totalmente satisfecho” ya que dicen que los problemas si se afrontan y se resuelve.

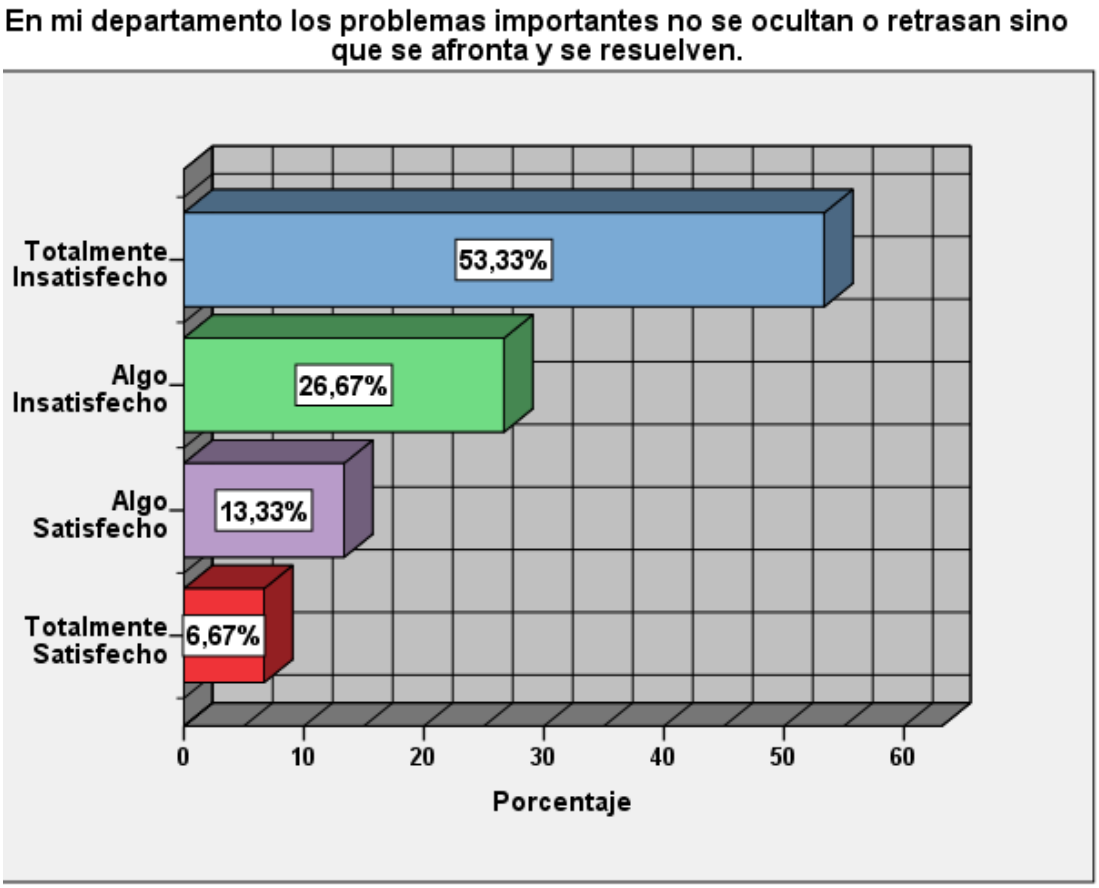

Figura 20: Afrontación de problemas

En mi departamento los problemas importantes no se ocultan o retrasan sino que se afronta y se resuelven.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 20: En mi departamento los problemas importantes no se ocultan o retrasan sino que se afronta y se resuelven, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 53% están “Totalmente insatisfecho” ya que la empresa no predomina el buen ambiente y el entendimiento más predomina los enfados y los reproches, frente a un 7% que están “Totalmente satisfecho” porque consideran que en la empresa predomina más el buen ambiente.

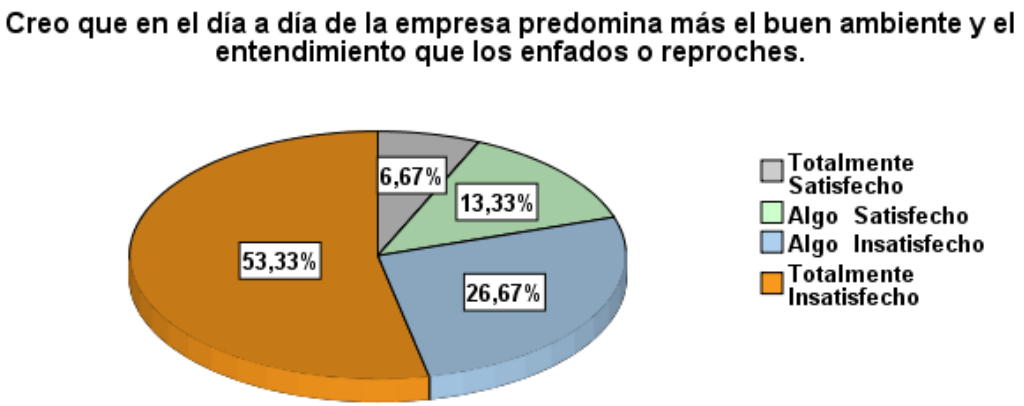

Figura 21: Buen ambiente y el entendimiento.

Creo que en el día a día de la empresa predomina más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	2	13,3	13,3	20,0
	Algo Insatisfecho	4	26,7	26,7	46,7
	Totalmente Insatisfecho	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,000[a]	3	,002
Razón de verosimilitud	20,728	3	,000
Asociación lineal por lineal	9,979	1	,002
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 21: Creo que en el día a día de la empresa predomina más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

En la figura que a continuación se presenta, se puede determinar que los trabajadores encuestados en un 47% están "Totalmente insatisfecho" porque las

condiciones de trabajo de su departamento no son confortables: no facilitan el trabajo, frente a un 7% que están “Totalmente Insatisfecho” consideran que las condiciones de trabajo de su departamento no son confortables.

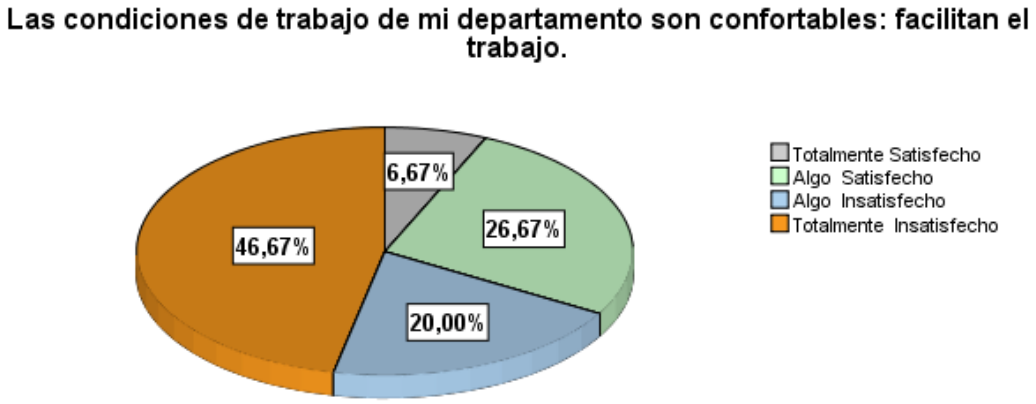

Figura 22: Las condiciones de trabajo confortables.

Las condiciones de trabajo de mi departamento son confortables: facilitan el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente Satisfecho	1	6,7	6,7	6,7
	Algo Satisfecho	4	26,7	26,7	33,3
	Algo Insatisfecho	3	20,0	20,0	53,3
	Totalmente Insatisfecho	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,321[a]	3	,004
Razón de verosimilitud	16,909	3	,001
Asociación lineal por lineal	10,501	1	,001
N de casos válidos	15		

De acuerdo a la prueba de chi-cuadrado, existe una asociación estadísticamente significativa entre el Ítem 22: Las condiciones de trabajo de mi departamento son confortables: facilitan el trabajo, y el "Clima Laboral" debido a que el valor Sig. Que se muestra en la tabla es menor a 0.05.

4.2. Discusión de resultados

El clima laboral que se presenta en la empresa: "Planta Quesera Chugur S.R.L." influye en la satisfacción de sus trabajadores, muestra de ello es que la mayoría de sus colaboradores se encuentran "Totalmente Insatisfechos" frente a los resultados que alcanza la empresa en el sector, además consideran que los sistemas de trabajo específicamente la comunicación dentro de área de trabajo, no facilita que se desarrolle una trabajo en equipo. Adicionalmente a estas consecuencias, el trabajador también se ve influenciado, debido a que en su empresa sus jefes no toman en consideración sus puntos de vista, para tomar decisiones de solución de problemas, y adicionalmente a esto consideran que ante problemas y conflictos en el trabajo la actitud de todos los trabajadores en conjunto mayormente no es constructiva. Esto afirma la teoría de Valverde A. (2011). Quien señala que el clima laboral generalmente está asociado a las percepciones que tienen los empleados o trabajadores en su sitio de labores.

Dentro de los resultados obtenidos y tomando en cuenta nuestro objetivo general de evaluar la influencia del clima laboral en los trabajadores de la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.", podemos identificar que la mayoría de los trabajadores se encuentran "Insatisfechos" ya que en su área de trabajo y en la empresa en general no existe reconocimiento de su esfuerzo y los méritos alcanzados. Asimismo la mayoría de ellos también se encuentra "Totalmente Insatisfechos" con la información que se otorga sobre los resultados de la empresa, y tienen la percepción que sus jefes inmediatos sólo vigilan y controlan antes de apoyar el compromiso y la profesionalidad por parte de ellos.

Continuando con la evaluación del clima laboral, nos podemos dar cuenta que la mayoría de los trabajadores se encuentran "Insatisfechos" con las críticas negativas que existen en sus áreas de trabajo y la falta de predicar con el ejemplo por parte de sus directivos. Lo descrito está a conde con la afirmación de French, Wendell; Bell, Cecil y Zawacki, Robert A. (2007). Quien nos dice que el clima laboral es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos de la empresa.

Intrínsecamente en los elementos que constituyen el clima laboral y su relación con los trabajadores de este sector, podemos discutir que existen características fundamentales que contribuyen a un buen clima laboral, tal es el caso del nivel de salario acorde con el mercado laboral, la organización en el área de trabajo, estilo dialogante y participativo por parte de los jefes y supervisores, existencia de rumores y adaptabilidad al cambio. Todos estos elementos que favorecen o desfavorecen a generar un buen clima laboral según los resultados obtenidos, son calificados en menor porcentaje por parte de los trabajadores de la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.". Esto se corrobora con la expresión de Hernández Espinoza Erick Aníbal (2015). Quien menciona que los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados, y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización.

Es importante señalar que después de analizar los resultados podemos darnos cuenta que la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.", no cuenta con

un buen clima laboral, esto se debe entre otros factores anteriormente explicados, a que los trabajadores se encuentran insatisfechos ya que sus iniciativas de mejora no son escuchadas y valoradas, además que no existe la percepción de un sentimiento de satisfacción para con la empresa, falta de comunicación efectiva, servicios poco valorados por los clientes externos y poca comprensión mutua entre los diferentes niveles jerárquicos. Estos resultados coinciden con el enfoque estructural de Forehand Y Gilmer, quienes describen el clima organizacional como el conjunto de características permanentes que describen a una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forman.

Por último luego del análisis exhaustivo de los resultados, podemos determinar que el clima laboral que se practica en la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.", repercute de manera negativa en sus trabajadores ya que adicionalmente a lo explicado anteriormente, los problemas no se afrontan y se resuelven, sino más bien se ocultan y retrasan, además en el día a día predominan más los enfados y reproches antes del buen ambiente de trabajo y entendimiento, no siendo un ambiente de trabajo confortable. Este resultado concuerda con la teoría de Dawis y Lofquist (en Gimeno, 2004), quien sostiene que los individuos procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico.

Todo lo anteriormente descrito, es percibido por los trabajadores en su mayoría, por lo tanto constituye efecto frente a la causalidad del negativo clima laboral que encuentran en su empresa de trabajo.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El clima laboral que se presenta en la empresa: "Planta Quesera Chugur S.R.L." influye en la satisfacción de sus trabajadores de manera negativa, ya que ellos perciben que la empresa no está alcanzando sus resultados, que no existe trabajo en equipo, que no toman en consideración sus puntos de vista y que tienen una actitud no constructiva frente a los problemas que se presentan.
- La influencia del clima laboral repercute de manera significativa en la satisfacción los trabajadores de la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.", ya que no perciben reconocimiento a su esfuerzo, no apoyan su compromiso y su profesionalidad, además de encontrarse insatisfechos con las críticas negativas que existen en sus áreas de trabajo.
- Los indicadores que constituyen el clima laboral y su relación con la satisfacción de los trabajadores de esta empresa, además de los anteriormente descritos vienen a ser los siguientes: El nivel de salario acorde con el mercado laboral, la organización en el área de trabajo, el estilo dialogante y participativo por parte de los jefes y supervisores, además de la existencia de rumores y adaptabilidad al cambio. Todos estos elementos son calificados de manera negativa por parte de los trabajadores de la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.".

- Tomando en cuenta la evaluación del clima laboral a través de sus indicadores, se determina que existe considerable influencia en la insatisfacción de sus trabajadores, debido a que los trabajadores no perciben que sus iniciativas de mejora sean escuchadas y valoradas, además que no existe la percepción de un sentimiento de satisfacción para con la empresa, falta de comunicación efectiva y poca comprensión mutua entre los diferentes niveles jerárquicos.
- El clima laboral que se practica en la empresa "Planta Quesera Chugur S.R.L.", repercute de manera negativa en la satisfacción de sus trabajadores ya que adicionalmente a lo explicado, los problemas no se afrontan y se resuelven, sino más bien se ocultan y retrasan, además que en el día a día predominan más los enfados y reproches antes del buen ambiente de trabajo y entendimiento, no siendo un ambiente de trabajo confortable.

5.2. Recomendaciones.

- Ya que el clima laboral que se presenta en la empresa: “Planta Quesera Chugur S.R.L.” influye en la satisfacción de sus trabajadores de manera negativa, se debe fomentar y promover la tolerancia, el respeto y la armonía entre ellos, considerando una serie de actividades que permitan alcanzar este objetivo.
- Ya que la evaluación de la influencia del clima laboral en los trabajadores de la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.”, es un aspecto negativo en su satisfacción, es importante que la gerencia se tome el tiempo suficiente para poder escucharlos, con esto se logrará mejorar el desempeño de las distintas áreas de trabajo, además que podrán identificar los problemas existentes en la empresa.
- Los elementos que constituyen el clima laboral y su relación con la satisfacción de sus trabajadores de esta empresa, deben analizarse y desarrollarse por parte de la gerencia, de tal forma que se maneje apropiadamente las crisis ante situaciones difíciles para la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.”.
- Tomando en cuenta que la evaluación del clima laboral en los trabajadores de la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.” repercute en su satisfacción, se debe incidir en la importancia de tomar en cuenta los pensamientos y sentimientos de sus trabajadores para tomar decisiones. Esto

implementando programas de desarrollo de confianza dentro de la organización.

- El clima laboral que se practica en la empresa “Planta Quesera Chugur S.R.L.”, repercute de manera negativa en la satisfacción de sus trabajadores, es por tal motivo que la gerencia, jefaturas y línea de supervisión, cada vez más debe tener un acercamiento y generación de confianza con sus trabajadores, de esta manera se logrará la suficiente confianza para acudir a ellos, cuando haya dudas o nuevas ideas para mejorar la empresa y alcanzar sus objetivos.

REFERENCIAS

FEDERICO GAM Y JAUME TRIGINÉ. (2012). *Clima Laboral Manual de Instrumentos de Gestion y desarrollo de las personas en las Organizaciones.* Edición Díaz de Santos.

CABRERA, G. (1999). *Clima Organizacional de las Empresas Chilenas.* Revista de Psicología Social e Institucional.

VELARDE A. (2011). http://laurazeagth.blogspot.pe/2014/02/marco-referencia.html

JOSÉ MIGUEL UCERO OMAÑA (2008). *Desarrollo Organizacional. Master Executive En Dirección Estratégica De RR.HH.*

MARÍA JESÚS MARTÍNEZ (2016). *Gestión Estratégico del Clima Laboral. Madrid:* Universidad Nacional de Educación a Distancia.

ADRIÁN NAVARRO. (2014). *Clima Laboral.* http://adrianavarro.com/blog/2010/05/05/9-caracteristicas-del-clima-laboral/

FRENCH, WENDELL; BELL, CECIL Y ZAWACKI, ROBERT A. (2007). *Desarrollo organizacional transformación y administración efectiva del cambio*, México, Ed. McGraw-Hill Interamericana.

RAMOS MORENO, D.C. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría y dimensiones* http://repository.unad.edu.co/handle/10594/1539?mode=full

GIMENO, X. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directivos de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina* (Bahía- Brasil), Tesis Doctoral de la Universidad Autónoma de Barcelona.

HERNÁNDEZ ESPINO, E. (2015, MARZO 11). *Influencia del Clima Laboral en el desempeño del trabajador.* Ensayo https://www.gestiopolis.com/influencia-del-clima-laboral-en-el-desempeño-del-trabajador-ensayo/

CASTRO, L. (2012). *Influencia del clima laboral en el síndrome de burnout. Quetzaltenango.*

GROSS, M. (2009). *La gestión estratégica del clima laboral u organizacional.* Pensamiento imaginativo

REDDIN, W. (2004). *La naturaleza y orígenes del clima organizacional.* Nueva empresa.

SOBERANES, L., & DE LA FUENTE, A. (2009). *El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones.*

NAVARRO RUBIO, ELENA. 2006. *Los factores humanos y técnicos que influyen decisivamente en la productividad de una empresa.* Reglas de Oro de un Buen Clima Laboral.

Torres Valencia Olivia Sugey. Investigación de Campo - Insatisfacción Laboral. http://www.monografias.com/trabajos14/insatisf-laboral/insatisf-laboral.shtml.

.

ANEXOS:

ANEXOS A: ENCUESTA DE OPINIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recopilar información para el proyecto de tesis, Impacto Del "Clima Laboral" de la empresa de productos lácteos "Planta Quesera Chugur Quesos S.R.L. Motivo por el cual invocamos a su sinceridad y colaboración objetiva al responder a las siguientes preguntas: Señale con una X el nivel de satisfacción que tiene con cada uno de los aspectos mencionados tomando como base la siguiente escala:

SEXO: Femenino ☐ Masculino ☐ EDAD: _____

Ocupación:

TS (Totalmente satisfecho) AS (Algo satisfecho) AI (Algo insatisfecho) TI (totalmente insatisfecho)

Preguntas	TS	AS	AI	TI
1. Percibo que mi empresa está obteniendo mejores resultados que las demás empresas del mismo sector.				
2. Los sistemas de trabajo/comunicación de mi departamento facilitan que desarrollemos una labor en equipo.				
3. En mi empresa los jefes consultan a sus trabajadores antes de tomar decisiones sobre problema que les afecta.				

4. Ante problemas o conflictos, la actitud de las trabajadores de mi empresa es mayormente constructiva.				
5. En mi departamento el reconocimiento de esfuerzos y méritos se lo llevan las personas que los merecen.				
6. Se da desde la dirección una formación suficiente acerca de la marcha y los resultados de la empresa.				
7. Los sistemas de trabajo de la empresa se apoyan más en el compromiso y la profesionalidad que en la vigilancia y el control.				
8. En mi departamento abunda más la comunicación positiva que los críticos negativos o el temor.				
9. A la hora de pedir esfuerzos o sacrificios, la dirección de esta empresa predica con el ejemplo: pone el hombro al menos tanto como los demás.				
10. Los salarios de la empresa son similares o están por encima de la media del sector.				
11. Las actividades de mi departamento están bien organizados, cada uno sabe lo que tiene que hacer.				
12. El estilo entre directivos y personal operativo de la empresa es dialogante y participativo.				
13. En la empresa, no existe rumores o bien los que circulan son de nula o baja intensidad				
14. Entiendo que los cambios organizativos o tecnológicos que se producen o se han producido en mi departamento están orientados a la mejora.				
15. Mi impresión es que las iniciativas de mejora que en la empresa surgen desde abajo son escuchadas y valoradas adecuadamente en los niveles superiores.				
16. Creo que existe un amplio sentimiento de satisfacción por pertenecer a esta empresa.				

17. En mi departamento debatimos escuchándonos de verdad cuando existen puntos de vista contrarios o no coincidentes.				
18. Creo que la marcha de empresas es buena: los productos y/o servicios son bien valorados por los clientes externos.				
19. En las relaciones entre personas de diferentes nivelas jerárquicos predomina más la compresión mutua.				
20. En mi departamento los problemas importantes no se ocultan o retrasan sino que se afronta y se resuelven.				
21. Creo que en el día a día de la empresa predomina más el buen ambiente y el entendimiento que los enfados o reproches.				
22. Las condiciones de trabajo de mi departamento son confortables: facilitan el trabajo.				