

## Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos

Relationship between working climate and job satisfaction in a hydrocarbons company

Melciades Hualcas Aguirre\*

Escuela de Posgrado, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Nacional de Trujillo, Av. Juan Pablo II s/n – Ciudad Universitaria, Trujillo, Perú.

\* Autor correspondiente: [orussac@hotmail.com](mailto:orussac@hotmail.com) (M. Hualcas)

DOI: [10.17268/rev.cyt.2021.04.07](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07)

---

### RESUMEN

El clima laboral, así como la satisfacción laboral son de gran importancia para el desarrollo y crecimiento de una empresa; la relación entre ambos, puede determinar la buena marcha de la organización o en su defecto, su fracaso. Por ello el presente estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa del sector hidrocarburos de Chimbote en el año 2020. El tipo de investigación fue descriptivo - correlacional, con una muestra de 36 trabajadores de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos la Escala de Clima Laboral CL – SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Se concluyó en que existe una correlación positiva moderada entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la empresa objeto de estudio.

**Palabras clave:** Clima laboral; satisfacción laboral; hidrocarburos; motivación; desempeño laboral.

---

### ABSTRACT

The working climate as well as job satisfaction are of great importance for the development and growth of a company; the relationship between the two, can determine the good running of the organization or, if not, its failure. Therefore, the general objective of this study was to determine the relationship between the working climate and job satisfaction in employees in a company in the hydrocarbons sector of Chimbote in 2020. The type of research was descriptive – correlational, with a sample of 36 workers of the company. The survey technique used and as instruments the CL – SPC Labor Climate Scale and the SL – SPC Labor Satisfaction Scale. It concluded that there is a moderate positive correlation between the working climate and job satisfaction in the company under study.

**Keywords:** Work climate; job satisfaction; hydrocarbons; motivarían; job performance.

---

### 1. INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial de nuestra aldea global, se ha consolidado como relevante el análisis de las características intangibles para gestionar el talento humano. Se constituye así en un reto para la administración de hoy (Pedraza, 2020). Las organizaciones de todo tipo y modalidad alcanzan sus objetivos y resultados gracias al desempeño de sus colaboradores. Desde que son reclutados e incorporados a la organización, se inicia una relación biunívoca, interactiva, permanente y sostenida de intereses entre empresa y trabajador (Navarro et al., 2017).

El estudio y análisis de estos intangibles arriban siempre en dos tópicos de singular y significativa relevancia en gestión humana: clima y satisfacción en la empresa. El clima laboral, así como la satisfacción laboral son de gran importancia para el desarrollo y crecimiento de una organización; la relación entre ambos, puede determinar la buena marcha de la empresa o en su defecto, su fracaso.

Debido a ello, el clima laboral ha emergido como un indicador fundamental y de impacto en el desarrollo organizacional. Los últimos estudios al respecto, consideran al clima laboral como uno de los conceptos de importancia primordial en el cotidiano de las organizaciones. Por un lado, un clima laboral negativo se convierte en un grave obstáculo para la concreción de los objetivos organizacionales, es asimismo un indicador clave para la comprensión de problemas y necesidades de los equipos de trabajo para cada uno de los proce-

que se desarrollan en la empresa. Por otro lado, un clima laboral positivo o satisfactorio permite el logro de metas que conducen al desarrollo y al éxito por medio de la gestión empresarial. Gestionar adecuadamente en la empresa la inteligencia emocional, la continuidad de planes y programas, la confianza, la solidaridad, la resolución de conflictos, son ejes que coadyuvan en la materialización de objetivos de impacto para el crecimiento humano y el de la empresa u organización (Rosiles et al., 2020).

De acuerdo con la literatura, se puede afirmar que el fenómeno del clima laboral, también denominado ambiente laboral o clima organizacional, en el transcurso de los últimos años, ha despertado el interés de los investigadores, quienes enfocan este complejo tópico en tres niveles valorativos: primero, según el análisis a través de las características de la organización (percepción del ambiente laboral); segundo, de acuerdo a los prejuicios o esquemas cognoscitivos, esto es, por la manera cómo el trabajador o trabajador va elaborando mapas mentales respecto del funcionamiento de la institución, lo que le permite colegir el mejor comportamiento frente a una situación determinada; por último, en tercer término, considerando las percepciones integradas e interactivas, que se revelan a partir de la interacción entre individuo y situación organizacional (Cardona y Zambrano, 2014).

La satisfacción laboral es una variable relevante en el estudio de las organizaciones, porque se estima que refleja significativamente el nivel de bienestar del trabajador con el trabajo que realiza y con su centro de labores. Es un tópico que, a pesar de tener muchos años de aparición, aún está en vigencia y es del interés tanto de los administradores como de los investigadores. Por lo general, se le asocia con las actitudes de los trabajadores, que tienen influencia para el logro de objetivos y metas de la empresa (Chiang et al., 2017).

La satisfacción laboral tiene un sinnúmero de propuestas conceptuales que pretenden definirla, por tanto, no existe un concepto único para la satisfacción laboral (Cantón y Téllez, 2016). Sin embargo, a la luz del análisis conceptual de esta importante variable de la gestión del talento humano, se puede determinar que la mayoría de especialistas y teóricos del tema, coinciden en señalar que se trata de un fenómeno que representa un estado emocional del empleado, basado en las circunstancias personales y laborales que determinan su satisfacción o insatisfacción con su trabajo (Pedraza, 2018).

De lo expuesto, se puede inferir que el clima laboral de una empresa está relacionada con la satisfacción laboral. Esto se debe a que, si los trabajadores poseen o la empresa les brinda ciertas condiciones favorables, tales como condiciones de trabajo, retribución, supervisión, incentivos, seguridad en el puesto, oportunidades de progreso, entre otros; esto permitirá que los trabajadores desempeñen mejor sus funciones, que estén motivados y por ende se desarrollará un clima laboral positivo o favorable.

Sin embargo, muchas empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus administrativos y operativos por igual. Ejemplos de estas afirmaciones lo constituyen, las empresas del sector de hidrocarburos ubicados en la ciudad de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, a pesar de tener como única finalidad de constituirse como empresas eficientes, competitivas y que respetan el medio ambiente.

La industria de los hidrocarburos y sus derivados presenta un déficit significativo en el desarrollo de esta área de trabajo tanto en la investigación (escasas publicaciones) como en la práctica, ya que los principales esfuerzos por mejorar la productividad y competitividad se han centrado en nuevos métodos de trabajo, herramientas de optimización de procesos, tecnologías; dejando de lado lo intangible, conocer si el trabajador se encuentra trabajando dentro de un clima laboral agradable y si realmente se encuentra satisfecho en dicho ambiente. He aquí la importancia y justificación del presente estudio.

El trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa del sector hidrocarburos de Chimbote en el año 2020. Como hipótesis general se ha planteado que existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores en una empresa del sector hidrocarburos de Chimbote en el año 2020.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de investigación fue descriptivo – correlacional, en virtud de que se presentan las características físicas en la que laboran los trabajadores de la empresa objeto de estudio. Fue correlacional porque valoró las relaciones existentes entre el clima laboral y la satisfacción laboral y encontró los niveles de mayor significancia.

Las variables son: Clima laboral y Satisfacción laboral. El Clima laboral incluyó las dimensiones tales como: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales. Por su parte, las dimensiones consideradas para la Satisfacción laboral fueron: Condiciones físicas y/o materiales,

Beneficios laborales y/o remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desempeño en las tareas y Relación con la autoridad.

La población estuvo conformada por el total de empresas de sector hidrocarburos de la provincia del Santa – Ancash. Para la muestra se eligió por conveniencia a la empresa Peruana de Combustibles S. A. (PECSA) sucursal Chimbote, considerando las circunstancias de restricción por el Covid – 19, además por ser una empresa sólida y ordenada; que incluye a un total de 36 trabajadores, entre administrativos (9) y operativos (27) que laboran durante el espacio temporal de estudio.

Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos la Escala de Clima Laboral CL – SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC. Para la validación y confiabilidad de los instrumentos de medición se realizó la prueba según el Alfa de Cronbach, con el empleo del software estadístico SPSS versión 24. En el estudio se emplearon: el método deductivo para describir la realidad problemática; el método analítico-sintético para la discusión de los resultados; el método estadístico para el procesamiento y presentación de los resultados.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSION

En base a los cuestionarios desarrollados por los trabajadores de la empresa Peruana de Combustibles S. A. sucursal Chimbote, se obtuvo los siguientes resultados, tanto respecto de la variable Clima Laboral, como de la variable Satisfacción Laboral; en ambos casos desde la perspectiva de los trabajadores de la empresa. Se presentan resultados diferenciados, para los datos obtenidos de los trabajadores Administrativos y para los trabajadores Operativos de la empresa PECSA.

#### 3.1 Clima laboral

El clima laboral que se basa en un conjunto de creencias y valores que tienden a concretarse a partir de la experiencia de trabajo subjetiva de cada uno de los trabajadores de la empresa PECSA tiene sus bemoles. Por ello, dicha respuesta puede ser favorable o desfavorable según el gusto o percepción del trabajador Administrativo o trabajador Operativo. Por consiguiente, a continuación se presentan los resultados segmentados y luego comparativamente.

#### Percepción de los trabajadores Administrativos

**Tabla 1.** Clima laboral percibido por los trabajadores Administrativos de la empresa Peruana de Combustibles S. A. sucursal Chimbote, 2020.

Dimensiones Clima Laboral	MD	%	D	%	PF	%	F	%	MF	%	Total
Realización personal	0	0,0	0	0	1	1,1	52	57,8	37	41,1	90
Involucramiento laboral	0	0,0	0	0,0	1	1,1	45	50,0	44	48,9	90
Supervisión	0	0,0	0	0,0	0	0,0	32	35,6	58	64,4	90
Comunicación	0	0,0	0	0,0	0	0,0	29	32,2	61	67,8	90
Condiciones laborales	0	0,0	3	3,3	5	5,5	40	44,4	42	46,7	90
<b>Total</b>	0	0,0	3	0,7	7	1,6	198	44,0	242	53,7	450

**Nota:** Elaboración propia. Leyenda. MD: Muy desfavorable; D: Desfavorable; PF: Poco favorable; F: Favorable; MF: Muy favorable.

En la tabla 1 se aprecia la percepción que tienen los trabajadores Administrativos de PECSA en cuanto al Clima laboral. En cuanto a realización personal el 57,8% lo considera favorable y el 41,1% muy favorable. Por su parte, en cuanto a involucramiento laboral, el 50% lo percibe como favorable y un 78,9% muy favorable. Para el 35,6% la supervisión es favorable y el 64,4% muy favorable. La comunicación para el 32,2% es favorable y el 67,8% lo considera muy favorable. Por último, en cuanto a las condiciones laborales, el 44% lo percibe como favorable y el 46,7% muy favorable. En síntesis, el 97,7, casi la totalidad de trabajadores Administrativos considera que el Clima laboral en la empresa PECSA es de favorable a muy favorable.

### Percepción de los trabajadores Operativos

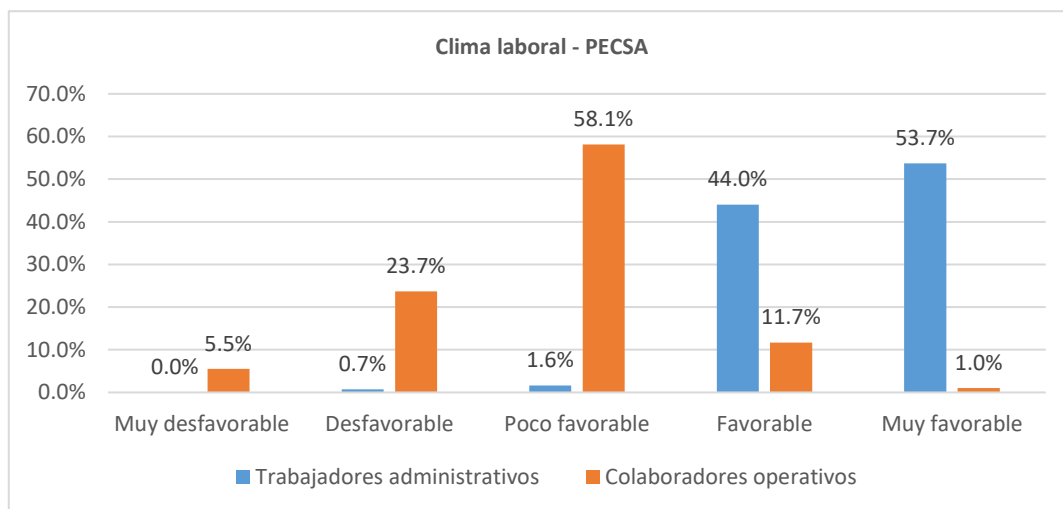
**Tabla 2.** Clima laboral percibido por los trabajadores Operativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.

Dimensiones Clima Laboral	MD	%	D	%	PF	%	F	%	MF	%	Total
Realización personal	67	24,8	81	30,0	108	40,0	11	4,0	3	1,2	270
Involucramiento laboral	0	0,0	64	23,7	155	57,4	48	17,7	3	1,2	270
Supervisión	0	0,0	62	23,0	140	51,8	64	23,7	4	1,5	270
Comunicación	4	1,5	48	17,7	207	76,7	7	2,6	4	1,5	270
Condiciones laborales	3	1,2	65	24,0	174	64,4	28	10,4	0	0,0	270
<b>Total</b>	74	5,5	320	23,7	784	58,1	158	11,7	14	1,0	1350

**Nota:** Elaboración propia. Leyenda. MD: Muy desfavorable; D: Desfavorable; PF: Poco favorable; F: Favorable; MF: Muy favorable

La **tabla 2** nos revela la percepción que tienen los trabajadores Operativos de la empresa PECSA en cuanto al Clima Laboral. En cuanto a la dimensión realización personal, el 24,8% lo percibe como muy desfavorable, el 30% desfavorable y un significativo 40% lo percibe como poco favorable. El involucramiento laboral es percibido por el 23,7% como desfavorable, un mayoritario 57,4% como poco favorable y apenas un 17,7% como favorable. En cuanto a la supervisión, el 23% lo percibe como desfavorable, un 51,8 como poco favorable y el 23,7% favorable. En lo referente a la comunicación, el 17,7% lo considera desfavorable y un significativo 76,7% poco favorable. Las condiciones laborales para el 24% de Operativos es percibido como desfavorable y para un 64,4% como poco favorable. Sumativamente, para los trabajadores Operativos de PECSA, el Clima laboral es percibido desfavorablemente en un 29,2% y como poco favorable por un 58,1%; apenas un 12,7% de los trabajadores Operativos percibe al Clima laboral de la empresa, favorablemente.

### Percepción comparativa de los trabajadores Administrativos y Operativos



**Figura 1.** Percepción comparativa del Clima laboral en PECSA por los trabajadores Administrativos y Operativos. Elaboración propia.

El clima laboral es percibida de modo distinto, por un lado, desde la opinión de los trabajadores Administrativos que por lo general están en una oficina y, por otro, por medio de lo que piensan los trabajadores Operativos, cuya labor se realiza de manera física.

En la figura 1 se puede observar que la percepción de ambos grupos de trabajadores es significativamente opuesta. Mientras que para los Administrativos es muy favorable (53,7%), para los Operativos es poco favorable (58,1%). Asimismo, para los Administrativos es favorable en un 44%, mientras que para los operativos es desfavorable en un 23,7%. La percepción con tendencia positiva es para los Administrativos, mientras que para los Operativos la tendencia se dirige hacia lo negativo.

### 3.2 Satisfacción laboral

#### Percepción de los trabajadores Administrativos

**Tabla 3.** Satisfacción laboral percibida por los trabajadores Administrativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.

Dimensiones	TI	%	I	%	PS	%	S	%	TS	%	Total
Condiciones físicas	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	2	<b>4,0</b>	24	<b>53,0</b>	19	<b>43,0</b>	45
Beneficios laborales	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	1	<b>4,0</b>	18	<b>50,0</b>	17	<b>46,0</b>	36
Políticas administrativas	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	4	<b>10,0</b>	33	<b>73,0</b>	8	<b>17,0</b>	45
Relaciones sociales	8	<b>21,0</b>	1	<b>4,0</b>	0	<b>0,0</b>	6	<b>17,0</b>	21	<b>58,0</b>	36
Desarrollo personal	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	3	<b>6,0</b>	23	<b>42,0</b>	28	<b>52,0</b>	54
Desempeño en las tareas	16	<b>30,0</b>	2	<b>3,0</b>	0	<b>0,0</b>	15	<b>28,0</b>	21	<b>39,0</b>	54
Relación con la autoridad	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	2	<b>3,0</b>	36	<b>67,0</b>	16	<b>30,0</b>	54
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>7,4</b>	<b>3</b>	<b>1,0</b>	<b>12</b>	<b>3,7</b>	<b>155</b>	<b>47,8</b>	<b>130</b>	<b>40,1</b>	<b>324</b>

**Nota:** Elaboración propia. Leyenda. TI: Totalmente insatisfecho; I: Insatisfecho; PS: Poco satisfecho; S: Satisfecho; TS: Totalmente satisfecho

La satisfacción laboral percibida por los trabajadores Administrativos de PECSA se muestra en la tabla 1. En cuanto a las condiciones físicas, el 53% está satisfecho y el 43% totalmente satisfecho. Algo similar ocurre en cuanto a la percepción de los beneficios laborales, el 50% de Administrativos está satisfecho y el 46% totalmente satisfecho. En cuanto a las políticas administrativas, un mayoritario 73% está satisfecho y un 17% totalmente satisfecho. Las relaciones sociales en la empresa son percibidas por un 58% como totalmente satisfecho y el 17% satisfecho; sin embargo, un 21% está totalmente insatisfecho. Respecto al desarrollo personal, el 52% está totalmente satisfecho y un 42% satisfecho. Por otro lado, un 39% está totalmente satisfecho con el desempeño en las tareas y un 28%, satisfecho; mientras que un considerable 30% está totalmente insatisfecho. Por último, en cuanto a la relación con la autoridad, un 67% está satisfecho y un 30% muy satisfecho. En suma, los trabajadores Administrativos de PECSA en un 87,9% perciben positivamente la Satisfacción laboral.

#### Percepción de los trabajadores Operativos

**Tabla 4.** Satisfacción laboral percibida por los trabajadores Operativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.

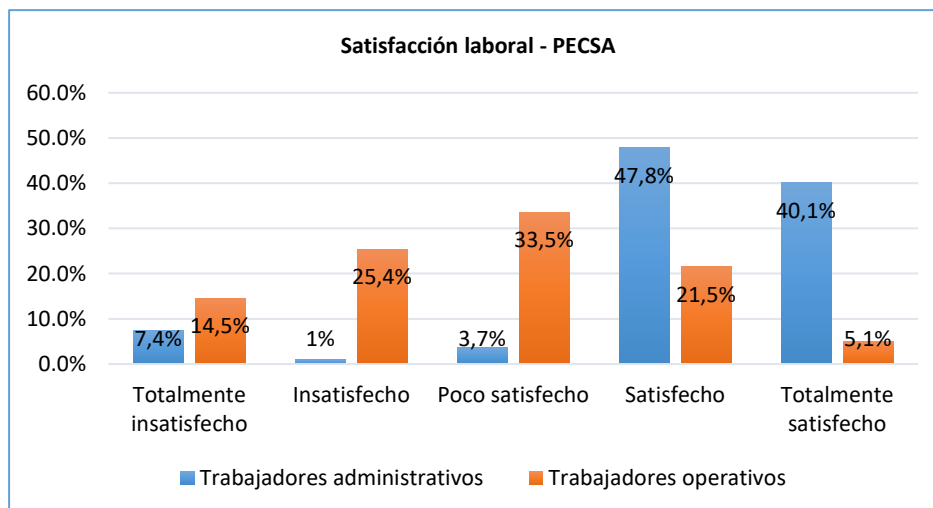
Dimensiones	TI	%	I	%	PS	%	S	%	TS	%	Total
Condiciones Físicas	39	<b>29,0</b>	55	<b>41,0</b>	41	<b>30,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	135
Beneficios laborales	23	<b>21,0</b>	82	<b>76,0</b>	3	<b>3,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	108
Políticas administrativas	73	<b>54,0</b>	31	<b>23,0</b>	31	<b>23,0</b>	0	<b>0,0</b>	0	<b>0,0</b>	135
Relaciones sociales	0	<b>0,0</b>	24	<b>22,0</b>	36	<b>34,0</b>	24	<b>22,0</b>	24	<b>22,0</b>	108
Desarrollo personal	3	<b>2,0</b>	21	<b>13,0</b>	100	<b>62,0</b>	36	<b>22,0</b>	2	<b>1,0</b>	162
Desempeño en las tareas	3	<b>2,0</b>	20	<b>12,0</b>	44	<b>27,0</b>	83	<b>51,0</b>	12	<b>7,0</b>	162
Relación con la autoridad	0	<b>0,0</b>	14	<b>9,0</b>	70	<b>43,0</b>	66	<b>41,0</b>	12	<b>7,0</b>	162
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>14,5</b>	<b>247</b>	<b>25,4</b>	<b>325</b>	<b>33,5</b>	<b>209</b>	<b>21,5</b>	<b>50</b>	<b>5,1</b>	<b>972</b>

**Nota:** Elaboración propia. Leyenda. TI: Totalmente insatisfecho; I: Insatisfecho; PS: Poco satisfecho; S: Satisfecho; TS: Totalmente satisfecho

La tabla 4, nos permite apreciar la percepción de los trabajadores Operativos en cuanto a la satisfacción laboral en la empresa PECSA. En cuanto a las condiciones físicas, el 41% se considera insatisfecho y el 29% totalmente insatisfecho, mientras que un 30% poco satisfecho. Importante de considerar lo que perciben los Operativos con respecto a los beneficios laborales: el 76% se considera insatisfecho y el 21% se consideran totalmente insatisfechos. En cuanto a las políticas administrativas, el 54% de los trabajadores Operativos se perciben totalmente insatisfechos, un 23% están insatisfechos y el restante 23% lo perciben como poco satisfecho. Las relaciones sociales son percibidas por ellos del siguiente modo: 34% insatisfechos, 22% insatisfe-

chos, 22% satisfechos y el restante 22% totalmente satisfecho; esta situación particular se revela así porque este intangible depende mucho de cada uno de los trabajadores. En cuanto a su desarrollo personal, los Operativos lo perciben: 62% se consideran poco satisfechos y un 22% satisfechos. La percepción de satisfacción en cuanto a su desempeño en las labores la percepción es: el 51% se consideran satisfechos y un 27% poco satisfechos. La relación que tienen los Operativos con la autoridad en la empresa se percibe de la siguiente manera: el 43% poco satisfechos y el 41% satisfechos.

### Percepción comparativa de los trabajadores Administrativos y Operativos



**Figura 2.** Percepción comparativa de la Satisfacción laboral en PECSA por los trabajadores Administrativos y Operativos. Elaboración propia.

A la luz de los resultados obtenidos en cuanto a la Satisfacción laboral, por un lado desde la percepción de los trabajadores Administrativos, y por otro, desde la opinión de los trabajadores Operativos, se puede abstraer diferencias significativas respecto de este intangible. Mientras los Administrativos se perciben satisfechos en un 47,8%; los Operativos se perciben poco satisfechos en un 33,5%. Asimismo, si en un 40,1% los trabajadores Administrativos se consideran totalmente satisfechos, por el contrario, los trabajadores Operativos se perciben insatisfechos en un 25,4%. La tendencia positiva en cuanto a la satisfacción laboral es para los Administrativos, mientras que para los Operativos la tendencia es negativa.

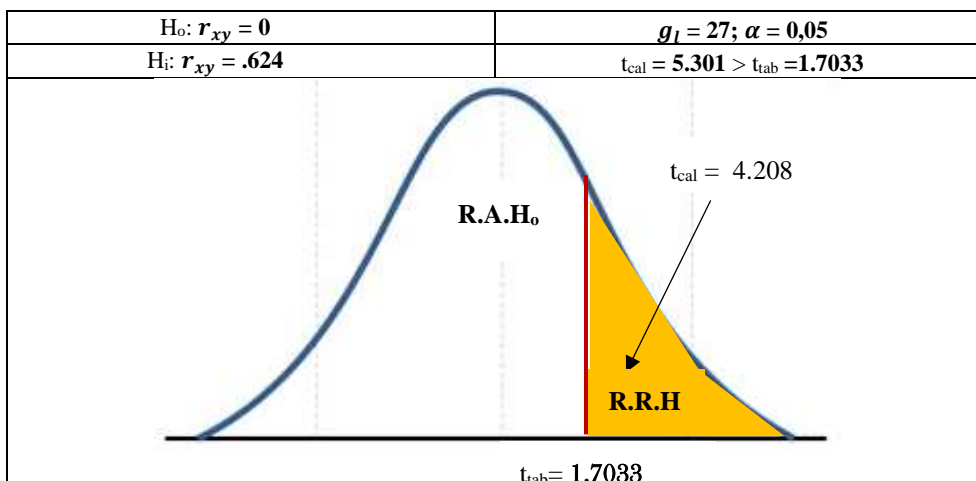
### 3.3 Análisis correlacional de Pearson de las variables Clima Laboral y Satisfacción Laboral

El estudio planteo como **Hipótesis general:** Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.

Hipótesis nula (Ho): El clima organizacional NO se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.

Hipótesis alterna (Ho1): El clima organizacional SÍ se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote, 2020.





**Figura 3.** Análisis correlacional de Pearson de las variables Clima Laboral y la Satisfacción Laboral

En la figura 3, se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es  $r_{xy} = .624$ , por lo que se acepta que existe una **correlación positiva moderada** entre el clima laboral y la satisfacción laboral, según la Student,  $T_{cal} = 4,208 > t_{tab}=1.7033$ , entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_i$ , donde se acepta que existe una correlación entre las variables del estudio de investigación.

El *estado del arte* de los estudios vinculados a estos dos importantes intangibles que son significativos y relevantes en la gestión del talento en las empresas, muestra diagnósticos y situaciones globales para todos los trabajadores o trabajadores de una organización, o bien, resultados sesgados. Nuestro estudio, planteado para analizar estas dos variables (Clima laboral y Satisfacción laboral) en una empresa de hidrocarburos en la ciudad de Chimbote, permite revelar las percepciones diferenciadas, por un lado, de los trabajadores Administrativos, y por otro, de los trabajadores Operativos. Además muestra comparativamente. El análisis de los resultados desde ambas percepciones.

El estudio realizado en la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote en el 2020 revela que sí existe una relación entre el Clima laboral y la Satisfacción laboral desde la percepción de los trabajadores tanto Administrativos como Operativos de la institución. Esta relación correlativa entre las variables es positiva moderada. Semejante es lo encontrado por Noboa et. al (2019), quienes al determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción del Ecuador concluyeron en que existe relación directa y significativa entre estos dos constructos. Asimismo, Zambrano y Vera (2019) en su estudio realizado en el Ecuador concluyen en que los factores de Satisfacción Laboral se relacionan directamente con el Clima Organizacional, específicamente en aquellos aspectos en los cuales involucra no solo el conocimiento propio del individuo dentro de la empresa, sino también la percepción que este tiene respecto a lo que la misma logra y lo que ésta proporciona para el logro de sus trabajadores. Otro estudio interesante es el desarrollado por Meza (2017) en México quien al pretender analizar si existen diferencias de género en cuanto a la satisfacción laboral y clima organizacional en el sector industrial, de igual manera se pretendió mostrar si éstas variables presentan diferencias entre sí, llegando a la conclusión de que no existen diferencias significativas tanto para hombres como para mujeres en su manera de percibir la satisfacción laboral y el clima organizacional. Por último, Rosiles et. al (2020) en su análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral, realizado en una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México; concluyen que se percibe un nivel desfavorable en clima laboral, así como insatisfacción laboral; asimismo, de acuerdo a los indicadores descriptivos se observa que las mujeres son la población que se encuentra más afectada en estos rubros.

En el presente estudio, a diferencia de los antecedentes puestos en comparación, contribuye con resultados que enfatizan una diferenciación entre quienes realizan una labor administrativa y quienes tienen un trabajo operativo o manual. Así, en cuanto se refiere al Clima laboral, desde la opinión de la mitad los trabajadores Administrativos, es *muy favorable* y para gran parte de la otra mitad restante es *favorable*; mientras que para más de mitad de los trabajadores Operativos es *poco favorable*; así como *desfavorable* y hasta *muy desfavorable* para el restante. En síntesis, la percepción con tendencia positiva es para los Administrativos, mientras que para los Operativos la tendencia se dirige hacia lo negativo.

En lo que respecta a la Satisfacción laboral, la percepción de los trabajadores Administrativos y la de los trabajadores Operativos, revela diferencias significativas. La mitad de los Administrativos se perciben *satisfechos* y casi toda la otra mitad restante *totalmente satisfechos*; mientras que la mayoría de los Operativos se perciben *poco satisfechos*, *insatisfechos* y hasta *muy insatisfechos*, solo la cuarta parte de ellos se perciben *satisfechos*. Se colige, una tendencia positiva para los Administrativos, mientras que para los Operativos la tendencia es negativa en cuanto a este importante intangible.

En el sector de nuestra investigación no hay trabajos con los cuales hacer una significativa comparación, pero los hay en el sector laboral de la salud. Es así que encontramos un panorama similar en el estudio realizado por Holguín y Contreras (2020) en el que encontraron diferencias significativas en satisfacción laboral entre los grupos ocupacionales. Los médicos tuvieron el nivel más alto de satisfacción laboral, comparado con el de los técnicos en enfermería que mostraron un nivel nulo. Las diferencias encontradas, probablemente, están relacionadas a salarios heterogéneos y a la presencia de algunos beneficios económicos diferenciados dentro del equipo de salud; no existe duda que el grupo ocupacional privilegiado son los médicos, quienes tienen salarios relativamente superiores comparados con los otros trabajadores de salud.

Finalmente, se puede abstraer que los trabajadores o trabajadores que realizan un labor vinculada a lo intelectual o puestos administrativos expresan un grado de satisfacción mayor o positivo, mientras que aquellos trabajadores cuya labor es más operativa o manual tienen la percepción de un grado menor de satisfacción o incluso insatisfacción.

#### **4. CONCLUSIONES**

El estudio demuestra que existe correlación global positiva moderada entre las variables Clima laboral y Satisfacción laboral; es decir, cuanto más o menos identificados se sienten los trabajadores de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote con el clima en que desarrollan su trabajo, similar es su grado de satisfacción laboral. Asimismo, el clima laboral está condicionado, entre otros aspectos, por la satisfacción que manifiesta el personal respecto de trabajar en la organización.

El estudio demuestra que existe diferencia en la percepción del Clima Laboral, entre los trabajadores administrativos y los operativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote; lo que podría estar relacionado con la estructura de la organización y de la administración, las reglas y normas internas, la toma de decisiones, motivaciones e incentivos, las actitudes, la comunicación, también se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas experimentadas por la organización.

El estudio demuestra que existe diferencia en la percepción de la Satisfacción Laboral, entre los trabajadores administrativos y los trabajadores operativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote; la explicación estaría vinculado a factores intrínsecos y extrínsecos; relacionados con la motivación y desarrollo personal, así como sueldos, bonificaciones, beneficios y oportunidades de crecimiento funcional.

El estudio revela comparativamente la diferencia en las percepciones de los trabajadores administrativos y los operativos de la empresa Peruana de Combustibles S.A. sucursal Chimbote respecto del Clima y Satisfacción laboral; para los administrativos la tendencia positiva, mientras que para los Operativos la tendencia es negativa.

Se sugiere establecer como política administrativa y de gestión, el establecimiento de un proceso de mejora continua que permita poner en valor las prácticas existentes, fortalecer y transmitir el compromiso de empresa con sus trabajadores y la sociedad, reforzando su posicionamiento dentro de la localidad.

Por último, es necesario ampliar y profundizar la investigación sobre el clima y satisfacción laboral, diferenciada, en empresas del sector de hidrocarburos- venta de combustibles, con una mayor muestra de estudio para obtener información macro respecto de las variables, para un diagnóstico de todo el sector.

#### **AGRADECIMIENTO**

Agradesco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Agradesco a todos mis maestros, a mi asesor: Dr. Domingo Estuardo Oliver Linares, por ser él principal promotor y apoyo para el desarrollo del presente artículo.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA**

Cantón, I.; Téllez, S. 2016. La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Revista Lasallista de Investigación, 13(1), 214-226



- Cardona, D.; Zambrano, R. 2014. Revisión de instrumentos de evaluación del clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30, 184-189.
- Chiang, M., Gómez, N.; Hidalgo, J. 2017. Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60.
- Holguín, Y.; Contreras, C. 2020. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(2). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>
- Meza, E. 2017. Análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial – México. *COMUNI@CIÓN*, 8 (2).
- Navarro, G.; Arévalo, J.; Suárez, S. 2017. Clima organizacional: un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*, 38(44), 13.
- Noboa, J.; Barrera, G. y Torres, D. 2019. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1-24.
- Pedraza, D. 2018. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101.
- Pedraza, N. 2020. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Rosiles, A.; Lugo, I.; Clara, R. y 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, <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>
- Zambrano, R. y Vera, F. 2019. Evaluación de los factores de satisfacción laboral en el personal y su incidencia en el clima organizacional de las cooperativas de transporte intercantonal con sede en los Cantones Tosagua y Bolívar, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Marzo 2019 - ISSN: 1696-8352. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/03/factores-satisfaccion-laboral.html>

## ANEXO A

## ESCALA DE OPINIONES DE CLIMA LABORAL - SPC

## Datos Personales

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_ Tiempo de Servicios \_\_\_\_\_

	ÍTEMS	Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armónica.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía 100.					

25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha el planteamiento que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
	<b>Total</b>					
	<b>Promedio</b>					

**ANEXO B****ESCALA OPINIONES SATISFACCIÓN LABORAL – SPC**

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO: **TA** DE ACUERDO: **A**

INDECISO : **I** EN DESACUERDO: **D** TOTAL DESACUERDO: **TD**

	ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7.	Me siento mal con lo que gano.					
8.	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.	Mi trabajo permite desarrollar satisfactoriamente.					
11.	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.	Siento que el sueldo que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
15.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.	Prefiero tomar distancia con las personas son las que trabajo.					
17.	Me disgusta el horario.					
18.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
21.	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

26.	Mi trabajo me aburre.					
27.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.	Me gusta el trabajo que realizo.					
31.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.	Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					