

Cultura organizacional y satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL

Organizational culture and job satisfaction of internal clients of the Heladeria Holanda SRL

Jorge L. Velezmoro-Zapata¹ y Víctor Delgado-Céspedes²

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL Cajamarca. Para ello se identificaron dos variables, la primera estuvo referida a la cultura organizacional, con cuatro dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión; la segunda, sobre la satisfacción laboral con siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación de la autoridad. Los resultados muestran que la Prueba de Wilcoxon de los Rangos es $Z = -1,699$ y su Valor $P = 0,04466$. Se aprecia que el valor de la significancia P , es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; por lo tanto, la cultura organizacional se relaciona directamente y tiene una asociación positiva con la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca.

Palabras clave: Cultura organizacional, satisfacción laboral y clientes internos.

Abstract

This research has as an objective to determine the relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the internal clients of the Heladería Holanda SRL Cajamarca. For this, two variables were identified, the first one was related to organizational culture with four dimensions: involvement, consistency, adaptability and mission, the second on job satisfaction with seven dimensions: physical and/or material conditions, labor and remunerative benefits, policies administrative, social relations, personal development, performance of tasks and the relationship of authority. The results show that the Wilcoxon Test of the Ranks is $Z = -1,699$ and its P value = $0,04466$. It is seen that the value of the significance P , is less than the level of significance $\alpha = 0,05$. Thus, the organizational culture is directly related and has a positive association with the satisfaction of the internal clients of the Heladeria Holanda SRL – Cajamarca.

Keywords: organizational culture, job satisfaction and internal clients.

1 Licenciado en administración de empresas, especialidad recursos humanos, docente universitario y aspirante al grado de magíster en recursos humanos por la EPG – UPAGU. .Email: jorge_20_3@hotmail.com

2 Sociólogo. Maestro en Ciencias, Mención Planificación para el Desarrollo Línea Desarrollo y Medio Ambiente de la Universidad Nacional de Cajamarca– Doctor en Sociología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Docente de pre grado de la Facultad de Ciencias Sociales y post grado de la Universidad Nacional de Cajamarca–Universidad Privada Antonio Guillermo Urrel. E-mail: vh_13@hotmail.com

Introducción

En el campo del estudio administrativo en la organización y su competitividad, diferentes investigadores y gurús concuerdan y centran su mirada en el desarrollo del capital humano, el mismo que se desarrolla en una cultura organizacional relacionado con la satisfacción laboral, la que se traduce en un mayor desempeño y efectividad en el alcance de los objetivos. (Robbins y Coulter, 2010, p.432)

A nivel global las organizaciones expresan su preocupación por el talento humano, principal capital y motor de las organizaciones, implementando estrategias para mejorar su cultura organizacional, permitiendo que el cliente interno sea más productivo, sintiéndose en confianza al desarrollar sus funciones y actividades.

El Perú no es ajeno a estas situaciones de cambio; ya que las empresas se ven en la necesidad de ser más competitivas en un mercado cambiante y globalizado. Según estudios realizados por Great Place to Work® Perú (2014), las empresas peruanas tienen puntos débiles en su cultura organizacional, la que se relaciona de manera directa con la satisfacción laboral de los clientes internos. El estudio reporta como puntos débiles, la baja productividad de los clientes internos respecto de sus remuneraciones y la percepción que tienen ellos en cuanto a la imparcialidad de las empresas.

En lo que respecta a la problemática de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca, la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos inciden en la calidad del producto y servicio que brinda esta empresa a los clientes externos. Esta situación se evidencia por distintos cambios de personal dentro de la heladería, creando una cultura frágil y sensible, que no favorece a la productividad corporativa.

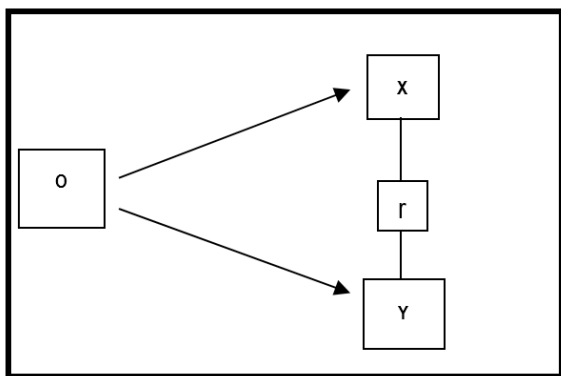
Siendo los clientes internos los que están en contacto directo con los clientes externos y los que perciben la cultura a través de las diferentes actitudes, valores, creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización; la presente investigación pretende conocer dicha problemática de la empresa, con la finalidad de proponer sugerencias que contribuyan a mejorar la cultura organizacional, en su relación con la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Además, pretende convertirse en una herramienta de consulta, que no solo muestre conocimiento sobre la realidad objeto de investigación, sino mecanismos de control para su gestión.

Materiales y métodos

Para los fines de la investigación, se consideró como unidad de análisis a 33 clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Esta empresa tiene como función general, elaborar y comercializar helados artesanales a base de frutas naturales y nativas de Cajamarca, dentro de un contexto de responsabilidad social, frente a los clientes externos alrededor de la empresa.

Se hizo uso del tipo de investigación básica, porque tuvo como propósito ampliar y profundizar el conocimiento de la realidad sobre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los clientes internos de la empresa. En este sentido tuvo el nivel descriptivo correlacional, que tiene como intención mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.

Además, se aplicó un diseño no experimental, puesto que no se manipuló ninguna variable, sino que se observó y analizó este fenómeno transeccionalmente (enero a octubre de 2016); es decir, en su natural contexto. Ver figura 1.



Dónde.

O: Observación.

X: Cultura organizacional.

Y: Satisfacción laboral.

r: Relación.

Figura 1. Diseño de la investigación.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue el cuestionario de acuerdo a la Escala de Likert. Este instrumento se desarrolló a través de la aplicación de dos cuestionarios validados; el primero, sobre la cultura organizacional de Denison (2012), que consta de 57 preguntas con cuatro dimensiones: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión, y el segundo que estuvo referido a la satisfacción laboral de Palma (2005), con 35 preguntas distribuidas en siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación de la autoridad.

En cuanto al procesamiento de la información, se realizó un recuento, selección, clasificación y ordenación de tablas, precisamente codificadas y tabuladas. La tabulación fue de forma electrónica y sometida al tratamiento por “técnicas de análisis matemático”;

principalmente de carácter estadístico descriptivo, para determinar el significado de aquellas relaciones más significativas y obtener, como resultado, la existencia de una coherencia sobre la cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Para el análisis de los indicadores de cada variable de estudio: cultura organizacional y satisfacción laboral de los clientes internos de la empresa, se utilizó el Excel y el programa estadístico IBM SPSS “Statistical Product and Service Solutions”, versión 23.00.

Resultados y discusión

El involucramiento, consistencia, adaptabilidad y la misión como las dimensiones de la cultura organizacional de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca.

Los elementos presentes, que son fuentes de cultura organizacional, se denominan factores culturales. La cultura organizacional no puede verse directamente; para conocerla, debemos fijarnos en una serie de indicadores y manifestaciones que caracterizan el sistema de presunciones básicas de la organización. Los factores de la cultura organizacional están conformados por las siguientes: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. (Franklin y Krieger, 2012, p.366)

En la tabla 1 se muestran las dimensiones de la cultura organizacional. En ella se puede observar que en la dimensión involucramiento, el 60,6% de clientes internos manifestaron estar en total acuerdo con este componente; el 63,6% estuvo de acuerdo con la presencia de consistencia, situación que es similar en el componente adaptabilidad. Finalmente, el 90,9% de clientes internos manifestaron estar en total acuerdo con el cumplimiento de la misión en la empresa Heladería Holanda SRL – Cajamarca.

Tabla 1. Involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión como las dimensiones de la cultura organizacional de la Heladería Holanda SRL - Cajamarca.

CULTURA ORGANIZACIONAL		Nº	%
INVOLUCRAMIENTO	Total Acuerdo	20	60,6%
	De Acuerdo	9	27,3%
	Indeciso	4	12,1%
	Total	33	100,0%
CONSISTENCIA	Total Acuerdo	12	36,4%
	De Acuerdo	21	63,6%
	Total	33	100,0%
ADAPTABILIDAD	Total Acuerdo	12	36,4%
	De Acuerdo	21	63,6%
	Total	33	100,0%
MISIÓN	Total Acuerdo	30	90,9%
	De Acuerdo	3	9,1%
	Total	33	100,0%

Las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación

de la autoridad como las dimensiones de la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca.

Las observaciones realizadas; en el ámbito de estudio permitieron intuir que la satisfacción laboral agrupa a siete factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación de la autoridad; lo que han venido condicionando a los trabajadores de las empresas privadas de Lima Metropolitana. (Palma, 2005, p.123)

De los resultados obtenidos en la tabla 2, se puede apreciar que el 66,7% de clientes internos mostraron estar en total acuerdo

con la dimensión *condiciones físicas y/o materiales*; el 81,8% estuvo indeciso con sus beneficios laborales y remunerativos, situación que es similar a la dimensión políticas administrativas. Un 57,6% precisa su indecisión con las relaciones sociales; el 57,6% manifestó estar en total acuerdo con la dimensión desarrollo personal. El 60,6% de clientes internos está indeciso con su desempeño de tareas y el 63,6% está en total acuerdo de que sus jefes son comprensivos, y que la relación que tienen con él es cordial (dimensión relación de la autoridad).

Tabla 2. Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación de la autoridad como las dimensiones de la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL - Cajamarca.

SATISFACCIÓN LABORAL		Nº	%
CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Total Acuerdo	22	66,7%
	De Acuerdo	11	33,3%
	Total	33	100,0%
BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS	Indeciso	27	81,8%
	En Desacuerdo	6	18,2%
	Total	33	100,0%
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Indeciso	22	81,8%
	En Desacuerdo	10	30,3%
	Total Desacuerdo	1	3,0%
	Total	33	100,0%
RELACIONES SOCIALES	De Acuerdo	14	42,4%
	Indeciso	19	57,6%
	Total	33	100,0%
DESARROLLO PERSONAL	Total Acuerdo	19	57,6%
	De Acuerdo	13	39,4%
	En Desacuerdo	1	3,0%
	Total	33	100,0%
DESEMPEÑO DE TAREAS	Total Acuerdo	2	6,1%
	De Acuerdo	10	30,3%
	Indeciso	20	60,6%
	Total Desacuerdo	1	3,0%
	Total	33	100,0%
RELACIÓN DE LA AUTORIDAD	Total Acuerdo	21	63,6%
	De Acuerdo	12	36,4%
	Total	33	100,0%

La correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca

Dominguez (2014) afirma: “Correlacionar es establecer una correlación o correspondencia entre dos o más cosas” (p.88).

En lo que respecta a la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de la heladería, la tabla 3 muestra que del total de encuestados

100% (33 clientes internos), el 36,4% está de acuerdo con que la cultura organizacional y la satisfacción laboral se correlacionan; el 33,3% manifiesta que está indeciso si hay correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Por otro lado, un 24,2% percibe que sí hay correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Finalmente, con porcentajes bajos de 3%, están en desacuerdo y en total desacuerdo.

Tabla 3. Correlación entre la cultura organizacional con la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL - Cajamarca.

SATISFACCIÓN LABORAL	CULTURA ORGANIZACIONAL											
	Total Acuerdo		De Acuerdo		Indeciso		En Desacuerdo		Total Desacuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Total Acuerdo	0	0,0	3	9,1	3	9,1	2	6,1	0	0,0	8	24,2
De Acuerdo	2	6,1	4	12,1	2	6,1	1	3,0	3	9,1	12	36,4
Indeciso	1	3,0	9	27,3	0	0,0	0	0,0	1	3,0	11	33,3
En Desacuerdo	0	0,0	1	3,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,0
Total Desacuerdo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	3,0	0	0,0	1	3,0
Total	3	9,1	17	51,5	5	15,2	4	12,1	4	12,1	33	100,0

La hipótesis general de la investigación señala que existe una relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL Cajamarca. Los resultados indican que la Prueba de Wilcoxon de los Rangos es $Z = -1,699$ y su Valor $P = 0,04466$. Se aprecia que el valor de la significancia P , es menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$; entonces no se acepta la hipótesis nula. Por lo tanto; la cultura organizacional se relaciona directamente y tiene una asociación positiva con la satisfacción laboral del cliente interno.

Esta data encontrada contrasta el supuesto teórico de que en el campo del estudio administrativo en la organización y su competitividad, diferentes investigadores y gurús, concuerdan y centran su mirada en el desarrollo del capital humano, el mismo que se desarrolla en una cultura organizacional relacionado con la satisfacción laboral, la que se traduce en un mayor desempeño y efectividad en el alcance de los objetivos (Robbins y Coulter, 2010, p.432). En esta misma ruta, es preciso resaltar lo reportado por Great Place to Work® Perú (2014), que ha realizado estudios en diferentes empresas del Perú sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, habiendo obtenido como resultado directo, puntos débiles debido a la baja productividad de los clientes internos respecto de sus remuneraciones y en la percepción que tienen los mismos en cuanto a la imparcialidad de las empresas peruanas.

Otros estudios en el Perú, como por ejemplo, el del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2015), el cual menciona que las variables que condicionan la satisfacción laboral de los trabajadores peruanos, están ligadas al puesto de trabajo, en donde sobresalen indicadores como: sueldo, jornada laboral, condiciones de trabajo, valoración del trabajador relativo a su puesto de trabajo, entre otras. Encontró, como resultado, la existencia de malestares frecuentes de los trabajadores en el entorno laboral. Mencionan que se evidencian momentos característicos de trato descortés por parte de los jefes. Además, señala que existen desorientación, falta de ética y liderazgo, negligencia, acoso laboral y falta de compromiso con la organización y sus trabajadores.

Es importante indicar que hay estudios según los cuales la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral por medio de las condiciones físicas y/o materiales, los beneficios laborales y remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación de la autoridad. Dichos datos concuerdan parcialmente con lo expresado por Salazar (2013) en su estudio sobre relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Roosevelt de Guatemala. Él concluye en que se encontró correlación directa y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción

laboral del personal del Hospital Nacional Roosevelt, lo que significa que el personal, a pesar de no contar con un ambiente acorde a sus necesidades, incentivos, beneficios, ventilación e iluminación adecuada, está satisfecho con su trabajo y con el ambiente laboral.

Además, Alvarado y Valqui (2012), en un estudio sobre la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral que incluía 200 ejecutivos de los bancos “1” y “2”, encontraron que se pudo evidenciar la influencia de ciertos valores de la cultura organizacional sobre la satisfacción laboral en estas entidades financieras, además de no encontrarse diferencias significativas en las percepciones de cultura y satisfacción de los ejecutivos hacia cada una de las entidades. A ello podemos agregar que empresas financieras con tal magnitud de negocio se preocupan por prevalecer los valores organizacionales como pilares dentro de la organización y muestran mucha preocupación por el personal.

Conclusiones

1. Existe una relación directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los clientes internos de la Heladería Holanda SRL – Cajamarca. Los resultados indican que la Prueba de los Rangos con Signo de Wilcoxon es $Z=-1,699$ y su Valor $P=0,0446$; donde se aprecia que el valor de la significancia P , es menor que el nivel de significancia $\alpha=0,05$. Por lo tanto, la cultura organizacional se relaciona directamente y tiene una asociación positiva con la satisfacción laboral del cliente interno.
2. Las dimensiones de la cultura organizacional agrupa a cuatro factores: involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión. La percepción sobre estos factores es que obedecen principalmente a que el involucramiento de los clientes internos en la heladería; están 100% envueltos con su trabajo, en el cual consideran que las decisiones se toman en el nivel en donde se encuentra la información más adecuada. De otro lado, aparece el factor adaptabilidad, donde el 37% de clientes internos no comprende a fondo los deseos y las necesidades de los clientes externos, sobre todo, muchos detalles pasan desapercibidos.
3. Se ha encontrado que los factores de la satisfacción laboral, por ejemplo: beneficios laborales y remunerativos en los clientes internos de la empresa, donde el 82% no tiene la sensación de que en su trabajo les están explotando. Con respecto a las políticas administrativas, el 61% está de acuerdo con que le desagrada que limiten su trabajo para no reconocerle las horas extras, generando, como consecuencia, la baja productividad corporativa.

Referencias

- Alvarado Vásquez, C., y Valqui Dominguez, C. (2012). Tesis. *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en entidades del sector bancario*. Lima. Perú.
- Denison, D. (2012). *Denison consulting*. Recuperado de Denison consulting: <http://www.denisonconsulting.com/knowledge-center/model>
- Dominguez, R. J. (2014). *Compendio del diccionario nacional de la lengua española*. Banco Industrial. España, p.88.
- Franklin Fincowsky, E., y Krieger Vallhonrat, M. (2012). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. México, p.366.
- Great Place to Work® Perú. (2014). *Cultura organizacional y satisfacción laboral*. Perú. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Variables que condicionan la satisfacción laboral de los trabajadores peruanos*. Perú. Recuperado de <http://www2.trabajo.gob.pe>
- Palma Carrillo, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC)*. Cartolan EIRL. Perú, p.123-130.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación. México, p.430-432.
- Salazar Guerra, J. (2013). Tesis. *Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Roosevelt de Guatemala*. Guatemala de la Asunción. Guatemala.

Correspondencia.

Autor: Jorge Luis Velezmoro Zapata
Dirección: Jr. José Sabogal N° 811
E-mail: jorge_20_3@hotmail.com