



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA
EMPRESA PRAXIS ECOLOGY SAC, ATE VITARTE, LIMA - 2020”

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:
Bachiller en Administración de Empresas

Presentado por:

Johana Delsi Ortiz Valero (0000-0002-7715-7853)

Johan Bryan Chahuaylacc Soto (0000-0001-6483-5697)

Edwin Ramiro Ortiz Silvera (0000-0001-6316-0317)

Andrés Chumbimune Cajahuaringa (0000-0001-5444-7527)

Lima – Perú

2020

ANEXO 6

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR JURADO

Fecha: 6/11/2020

El Jurado del trabajo de investigación de Bachiller:

Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA PRAXIS ECOLOGY SAC, ATE VITARTE, LIMA - 2020

Presentado por los estudiantes:


CÓDIGO	ALUMNO
100071911	Ortiz Valero, Johana Delsi
100071802	Ortiz Silvera, Edwin Ramiro
100071796	Chahuaylacc Soto, Johan Bryan
100071435	Chumbimune Cajahuaringa, Andrés

Para optar al grado de Bachiller en: Administración de Empresas, en la carrera de Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION
100071911	Ortiz Valero, Johana Delsi	Aprobado (15)
100071802	Ortiz Silvera, Edwin Ramiro	Aprobado (15)
100071796	Chahuaylacc Soto, Johan Bryan	Aprobado (15)
100071435	Chumbimune Cajahuaringa, Andrés	Aprobado (15)

El jurado firma en señal de conformidad.



Mg. Luis Francisco Guanipa Ramírez

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	2
INTRODUCCION	5
CAPITULO I: DESCRIPCION DEL PROBLEMA	7
1.1. Planteamiento del Problema	7
1.2. Objetivos del proyecto.....	9
1.2.1. Objetivo general	9
1.2.2. Objetivos específicos	10
1.3. Justificación de la investigación.....	10
CAPITULO II: MARCO TEORICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas.....	16
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	36
3.1. Descripción de la metodología de la investigación.....	36
3.2. Descripción de las variables.....	37
3.3. Fiabilidad del diseño de investigación.....	38
CAPITULO IV: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	40
CAPITULO V: PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	41
Recursos y Presupuesto.....	41
Financiamiento	41
CAPITULO VI: CONCLUSIONES	42
CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXO	48

RESUMEN

En los últimos años se ha venido dando una gran importancia al lugar que ocupan los colaboradores en las organizaciones. El foco de atención ha recaído, entre otros temas, en el clima laboral de las organizaciones. En esta investigación se estableció como objetivo principal, el describir la relación en el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima – 2020. Para alcanzar dicho objetivo se planteó la investigación desde un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal. Se tomó como población 50 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Una vez realizado el estudio se dedujo que la relación entre clima organización y la satisfacción laboral, es una relación significativa. Éste último mejora si también lo hace el clima organizacional. En esta mejora juega un papel importante la comunicación, tanto vertical como horizontal, el modelo de liderazgo y la motivación a los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional; satisfacción laboral; comportamiento organizacional; psicología organizacional.

INTRODUCCION

El presente estudio titulado “Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima – 2020” aborda el problema del clima organizacional y como este repercute en la satisfacción laboral de los colaboradores. Su importancia radica que existe un personal poco satisfecho, por lo que se requiere averiguar el nivel de compromiso y satisfacción en su entorno laboral. Es por ello la constante preocupación que tiene la empresa al efectuar diversos cambios para la mejora continua de los mismos, mejorando así el desempeño productivo y el cumplimiento de los objetivos.

Dicho estudio, contemplará información necesaria y actualizada durante todo el proceso de investigación, ya que es de suma importancia el dar a conocer si es que existe una relación entre las variables, y teniendo como una finalidad la de mejorar el desempeño de los colaboradores de la empresa Praxis Ecology. Además, esto servirá a que los procesos internos sean más eficientes mejorando así la calidad del trabajo y la misma percepción que tenga el colaborador sobre la empresa.

Dentro de los antecedentes podemos apreciar la existencia de un enlace entre las variables estudiadas, es así que cuando el clima sea más efectivo y de gran impacto generará un grado de satisfacción laboral superior a la de sus competidores, contrariamente a un mal clima organizacional baja satisfacción laboral. Debido a ello es que el presente estudio busca analizar la existencia de una relación entre las variables, clima organizacional y satisfacción laboral.

Por último, este estudio tiene el fin de ayudar a la mejora de la empresa, dado que durante todo el proceso recopilará información viable y certera, de esta manera se podrá evidenciar las fortalezas y debilidades que poseen, pero a su vez lo que buscamos es brindarles alternativas para mejorar el desempeño laboral.

CAPITULO I: DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El clima organizacional también se llama termómetro de la organización, que es cómo se sienten las personas sobre su entorno de trabajo y cómo hacen las cosas en un entorno específico. Se incluyen valores, culturas, expectativas, políticas, procesos, normas, actividades que influyen en los patrones de comportamiento individuales y grupales. Hay muchos factores que forman el ambiente organizacional, incluida la moral de los colaboradores, los métodos para motivar a los miembros de la organización, los antecedentes culturales, el estilo de liderazgo y los métodos de comunicación de información.

A escala global, el clima organizacional se muestra como uno de los indicadores relevantes que inciden en los objetivos comerciales alcanzados por la organización. Esto significa que los empleados pueden incrementar la productividad organizacional en un mejor ambiente organizacional. Acosta y Sánchez (2015) mencionaron que el clima organizacional se describe como un proceso de "cuantificación de la cultura organizacional", que antecede a la cultura organizacional. En este sentido, el clima organizacional muestra atributos importantes que los empleados notan directa o indirectamente sobre su entorno laboral, y debe ser la principal fuerza que afecte el comportamiento de los empleados. Según Suasnavas (2018), el 70% de la insatisfacción de los empleados estuvo relacionada con el clima organizacional.

Desafortunadamente, muchas organizaciones no se preocupan por el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores porque son "empleadores en efectivo" y las personas solo quieren irse en cualquier momento solo para ganar dinero.

En este contexto, a los empleados no les importan los resultados de la organización, su compromiso con ésta es limitado, se observa una alta tasa de rotación.

A nivel nacional, la atmósfera de la organización es como la personalidad de un individuo. Así como el carácter de cada persona lo hace diferente, cada organización cuenta con un clima organizacional distinto que la distingue de otras.

Básicamente, el clima organizacional muestra la visión del colaborador de la organización a la que pertenece. Es una serie de características únicas de la percepción de los empleados sobre su propia organización, y es la principal fuerza que afecta su desarrollo. Entonces, el clima organizacional básicamente se puede comprender como el marco social de la organización. Sin embargo, según la investigación de Solís (2018), cuando el clima de la organización no es el óptimo la empresa podría llegar a un estado, incluso, de crisis financiera.

Igualmente, la satisfacción de los empleados es otro punto de suma importancia, dado que la esencia principal busca que los empleados estén cómodos en sus respectivos puestos de trabajo y también mantengan su mejor nivel laboral. Los empleados satisfechos son extremadamente leales a su organización y se mantienen en ella, incluso en el peor de los momentos. No trabajan por obligación, sino porque sueñan con llevar su organización a un mejor posicionamiento. Los empleados se comprometen con la organización cuando se sienten satisfechos con su trabajo. La satisfacción de los empleados conduce a un ambiente positivo en el lugar de trabajo.

En este orden de ideas, la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, según entrevistas informales realizadas, se presentan serias dificultades con el clima organizacional. Pueden observarse problemas como desmotivación de trabajadores, actitudes profesionales extrañas y negativas, alta rotación de trabajadores. Así mismo, la percepción que se tiene sobre la satisfacción laboral, nos hace evidenciar que no se encuentra en el rango requerido, ya que se aprecia trabajadores con deseos de cambiar de organización o la de no presentarse a su puesto de trabajo.

1.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima – 2020?

1.1.2. Problema específico

¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima – 2020?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima - 2020?

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima - 2020?

1.2. Objetivos del proyecto

1.2.1. Objetivo general

Describir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima – 2020

1.2.2. Objetivos específicos

- Comprobar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima - 2020
- Describir la relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima - 2020
- Precisar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la empresa Praxis Ecology SAC, Ate Vitarte, Lima - 2020

1.3. Justificación de la investigación

La justificación teórica de esta investigación se basa en la corroboración de los supuestos existentes, que afirman que el clima organizacional, es el lugar (espacio) donde un trabajador realiza sus actividades todos los días, además se tiene en cuenta que existe una estrecha conexión sobre la satisfacción laboral, presentada por Sarmiento (2015) como uno de los objetivos clave de todo el personal de recursos humanos, puesto que un empleado satisfecho es un embajador de la marca.

Así mismo, también se justifica en lo práctico porque los resultados que se han obtenido servirán como punto de referencia en las decisiones que se tomen teniendo como referencia el clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa. Así mismo quedará como antecedentes para futuras investigaciones similares.

En el aspecto metodológico nos basaremos en los instrumentos de recolección de información que fueron elaborados por los investigadores,

realizándose la validación a través del juicio de expertos y sometido a prueba de confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach, dichos reactivos quedarán para su aplicación a futuras investigaciones.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacionales

López & Rojo (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de Promart Nuevo Chimbote 2018”, su propósito es “determinar la relación entre el clima organizacional de los colaboradores de Promart Nuevo Chimbote 2018 y la satisfacción laboral”. Este método es hipotético Deductivo. Método cuantitativo, nivel de correlación descriptiva no experimental, la muestra es de 137 colaboradores, los resultados muestran que 31% de ellos presenta un ambiente organizacional normal, 12% se encuentra en un nivel bajo y 57% en un nivel alto. Asimismo, el 37% indica un nivel bajo de satisfacción laboral, el 26% indica un nivel normal y el 37% indica un nivel alto. La conclusión es que de acuerdo al coeficiente chi-cuadrado $p = 0.04$ (menor a 0.05), menciona que la hipótesis si cuenta con una relación significativa entre las variables de investigación, se evidencia entonces una relación elocuente entre ambas variables.

Solís (2018) presentó un trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional de los Trabajadores y Satisfacción Laboral en Vlacar S.A.C.-Chimbote, 2018". El objetivo es “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Vlacar S.A.C Chimbote, 2018”. Se trata de un estudio deductivo hipotético, utilizando métodos cuantitativos, niveles de descripción relacionados con el diseño no experimental, una muestra de 152 colaboradores y técnicas de encuesta utilizadas para la recolección de datos. Y como herramienta de encuesta de cuestionario, los resultados muestran que el 62% de las personas dijo que el ambiente organizacional es bajo.

De igual manera, el 46% de satisfacción laboral dijo que el ambiente organizacional es bajo. La conclusión es el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de Vlacar SAC-Chimbote 2018.

Constantino y Lozada (2018) realizaron una investigación titulada “el clima organizacional en Root Crac, y su impacto en la satisfacción laboral del colaborador Jaén-2018”, su propósito es “determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Root Crac,2018”, lo que se busca en este estudio es la relación e impacto que tiene una variable sobre la otra, se efectuó a través de métodos cuantitativos experimentales, muestras de 22 colaboradores, utiliza dos cuestionarios para recolectar datos, uno de cada variable, y la conclusión es que el clima organizacional tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral.

Acuña y Ceras (2018) En su trabajo, “el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores del Instituto de Tecnología y Educación Túpac Amaru-Chilca” la investigación tuvo como propósito “determinar la relación entre clima organizacional de los docentes y trabajadores del Instituto de Tecnología y Educación Túpac Amaru-Chilca 2018 y la satisfacción laboral”. Esta investigación descriptiva relacionada con el diseño correcto e incorrecto. El método cuantitativo experimental, la muestra es de 120 trabajadores, la tecnología utilizada para la obtención de datos son los cuestionarios, los cuestionarios utilizados son verificados por juicio de expertos y la prueba de confiabilidad del cron alfa de Bach, y se determinó la existencia de una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral. Existe una asociación (Rho de Spearman = 0,762).

Solís (2018) presentó una investigación que lleva por título “el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C. En la provincia Víctor Fajardo de la Región Ayacucho-2017”, el presente estudio tuvo como finalidad “determinar la relación entre clima organizacional de los trabajadores de la empresa minera Catalina Huanca S.A.C 2017 y la satisfacción laboral”. El tipo de investigación es descriptiva y de relevancia. La muestra es de 60 trabajadores, cada uno Todos los cuestionarios utilizan una de las variables, cuya fiabilidad ha sido previamente verificada y testeada, dicho resultado nos hace evidenciar sobre la existencia de relación significativa entre ambas variables estudiadas.

2.1.2. Internacionales

Noboa, Barrera, Rojas (2018) en un artículo sobre “el clima organizacional y la satisfacción laboral de las empresas constructoras”, que se realizó en una región de Quito, Ecuador, el objetivo era determinar la relación entre los dos. Este es un estudio descriptivo relacionado. El propósito de este estudio es determinar cómo las empresas ecuatorianas de la industria de la construcción vinculan el clima organizacional con la satisfacción laboral. Como herramienta para determinar los factores del clima organizacional se utilizó la herramienta previamente validada por Ortega-Santos (2018) y se implementó la herramienta Minnesota Satisfaction Survey (MSQ) midiendo los factores de satisfacción laboral. Ambas herramientas son utilizadas por 250 trabajadores de una empresa constructora en Ecuador. En cuanto a métodos, se realizó un estudio de correlación entre clima y satisfacción. Se encuentra que existe una correlación positiva entre estas dos estructuras, y para el caso de la dimensión con más impresión es la satisfacción laboral, de donde se puede determinar que las variables más

mencionadas son: recompensa y liderazgo. El estudio de esta secuencia es relevante para la organización, porque puede proponer e implementar un plan de acción para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados.

Acosta y Sánchez (2015) realizaron un estudio denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de transporte automotriz”, tiene como objetivo “determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por los trabajadores de la empresa de transporte automotor”. Se realizó observación, corte transversal, análisis e investigación prospectiva, la muestra fue de 66 colaboradores, los resultados mostraron que el clima organizacional era satisfactorio, mientras que el trabajo en equipo y el liderazgo eran aún peores. En cuanto a la satisfacción laboral de la empresa, también se observaron tendencias negativas, principalmente en términos de oportunidades de desarrollo laboral y relaciones con los subordinados (supervisor y salario). La conclusión a la que pudo llegar el autor es que hay un grado de concordancia entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Carballo, Romero y Avalos (2015) en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral de los operadores federales del Programa Caravana de Saneamiento del Estado de Tabasco en México”, se plantearon analizar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, el autor en mención desarrollo una muestra observacional, prospectiva y transversal de 97 trabajadores. Los resultados mostraron que el 76% de los trabajadores demostraron un buen clima organizacional relacionado con la satisfacción laboral y el 42% de los colaboradores expresaron sentimientos

parciales o regulares. satisfacción. El autor menciona que el clima laboral tiene un gran impacto significativo en el desempeño de los colaboradores.

Manosalvas y Quinteros (2016) en su artículo "Clima organizacional y satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación". El estudio se realizó en Colombia, sostuvo el objetivo de analizar la existencia de una relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, la investigación fue de correlación descriptiva, transversal, diseño no experimental y métodos cuantitativos, se aplicó la herramienta de recolección de información a una muestra de 130 trabajadores. Tras la encuesta por cuestionario, se concluye que existe cierta relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente.

Suasnavas (2018) presenta una investigación titulada "Evaluación del clima organizacional en la empresa Metálicas Eléctricas Macías y Parra, Metalectri Cía. Ltda." Trabajo realizada en Ecuador, el objetivo es determinar el nivel de clima organizacional. Se trata de un estudio descriptivo de reducción de transacciones. La muestra es de 25 personas. El cuestionario se utiliza como herramienta validada y se ha sometido a la prueba alfa cron de Bach. Tiene resultados, una organización sana La atmósfera es de 156,96, lo que equivale al 78,48%, lo que indica un buen clima laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de clima organizacional

Al mencionar al clima organizacional, hacemos referencia a diversos factores como, el ambiente laboral, relación con agentes internos y externos, ambiente físico entre otras. Dichos factores son determinantes para que una organización pueda mantenerse a lo largo de su desarrollo, es así que la percepción sobre el entorno laboral por parte del

colaborador se vuelve un acto de suma importancia, ya que desde esta premisa el colaborador podrá efectuar actividades que demanden acciones positivas o negativas.

Cabe mencionar que las percepciones obtenidas por el colaborador, son generados por medio de las actividades, relaciones y experiencias que se generen en la empresa, es decir que las percepciones en su mayoría de veces son causantes de determinados comportamientos, por lo tanto, las empresas deben de considerar que este aspecto es muy determinante y deben de estar en la capacidad de poder comprender y gestionar la mejora en el comportamiento del trabajador.

Según Palma, Cevallos y López (2017) mencionaron que el clima organizacional difiere de la cultura. Ya que este solo es un componente de la cultura. Es decir, una descripción de los atributos organizacionales en lugar de las creencias y valores generales. El clima organizacional también es diferente de la satisfacción laboral: el primero es descriptivo (aunque subjetivo), mientras que el segundo es un concepto subjetivo completamente emocional. (p.24)

El clima organizacional está en la memoria de la organización, y puede ser un término general para varios factores que pueden afectar la efectividad de la capacitación, incluidos los valores, las relaciones interpersonales, las actitudes, la composición del sistema y el nivel de liderazgo.

Muchos estudios han visto el importante papel del clima organizacional en la capacitación. Se ha mencionado que cuando se efectúa el plan de capacitación y este no guarda relación con el valor del entorno laboral, este efecto no tendrá ninguna garantía, es así que algunos investigadores han señalado que cuando el plan de capacitación es inconsistente con el valor del lugar de trabajo, el efecto de la

capacitación será difícil de garantizar; así mismo recalcaron que la mayoría de las empresas invierten mucha energía en adquirir conocimientos y habilidades, esperando así el resultado óptimo de dicha inversión. La situación no se considera lo suficiente, y algunos investigadores mencionan al clima organizacional como un factor determinante en la capacitación. Todas estas perspectivas apuntan a la importancia de los problemas del clima organizacional en la transformación de la capacitación.

Si mencionamos al clima organizacional debemos considerar que es un fragmento muy importante de la cultura corporativa, dado que su efecto radica directamente en la percepción y comportamiento de los colaboradores. Si una empresa tiene un salario alto, pero a su vez la empresa se dedica a la intriga y al consumo interno serio, los talentos no pueden desempeñar su papel, o incluso su capacidad no se ve en absoluto, entonces la pérdida de talento es inevitable. Si una organización tiene un espíritu de progreso y sinceridad, unidad La atmósfera puede permitir que los talentos ejerzan libremente sus capacidades, por lo que incluso si el salario es ligeramente más bajo, los talentos no se irán fácilmente (Orellana, 2016).

Impacto del clima organizacional

Pacheco y Rodríguez (2019) indicaron que el clima organizacional tiene una relación directa con los valores y la filosofía empresarial de la organización, y también tiene una relación directa con la personalidad de los líderes de la organización. En otras palabras, el líder de una organización tiene una influencia directa o incluso determina la atmósfera de la organización. (p.160)

Por ejemplo, un líder extrovertido y alegre puede ser mejor ajustando la atmósfera en la organización, más dispuesto a pasar tiempo comunicándose con sus subordinados,

mejor organizando algunas actividades colectivas, de modo que toda la organización esté llena de una atmósfera relajada. Mientras que una persona introvertida con personalidad es un líder aburrido y está más acostumbrado a pensar de manera independiente, por lo tanto, en términos de crear una atmósfera organizacional, carecerá de iniciativa interna y desempeño verbal, y puede hacer que sus subordinados sientan que el liderazgo es más aterrador. (Romero y García, 2018).

El clima organizacional es considerado como la captación de todas las personas directa o indirectamente en un determinado entorno. Éste es la percepción psicológica que cada organización tiene de sí misma, y varía de persona a persona. Los empleados tienen diferentes antecedentes educativos y familiares, y tienen, además, ciertas diferencias psicológicas y de personalidad. Tienen puntos de vista divergentes sobre las organizaciones, y también tienen diferentes concepciones sobre la estructura organizacional, el sistema organizacional, la cultura corporativa y la estrategia de gestión de una empresa. A veces, habrá diferencias relativamente grandes entre ellos, de modo que el clima organizacional de la empresa agrega muchos afluentes fuera de la corriente principal de la empresa, formando así un clima de mezcolanza. Si los gerentes desean explorar el potencial de los talentos, deben crear un clima organizacional en el que la corriente principal sea dominante (Pérez y Perea, 2016).

Por otro lado, se debe fortalecer la construcción cultural de las empresas, permitiendo que cada empleado comprenda cuál es la cultura corporativa y cuáles son los valores corporativos, inculcando el clima de la organización a los empleados. Al mismo tiempo, esto servirá de guía para que el colaborador se adapte rápidamente al clima organizacional y se conviertan en un aprobador de la cultura de esta. En un clima

organizacional favorable, los empleados pueden aprovechar al máximo sus talentos.

(Hinostroza, Santos y Oliva, 2016)

Pero, ¿cómo crear un incentivo tan favorable y un clima organizacional creativo? Esto requiere lo siguiente: Implementar comunicación abierta; Cerrar la cooperación entre varios departamentos en la organización y espíritu de equipo ; Algunos puestos deben tener la capacidad y las condiciones para trabajar de forma independiente; Las especificaciones de trabajo deben ser flexibles y el plan de trabajo puede ajustarse razonablemente de acuerdo con la situación real; Los trabajos deben ser evaluados y diseñados regularmente para que el trabajo sea siempre desafiante y satisfactorio. (Rodríguez, 2016).

Los factores típicos que contribuyen a una atmósfera beneficiosa incluyen: Calidad de liderazgo; Recompensas justas; confianza apropiada; Presión de trabajo razonable; Comunicación de arriba a abajo; oportunidades; Un sentido de misión de trabajo; Controles razonables, instituciones y gestión administrativa; responsabilidad; Participación de los empleados.

Teoría de las relaciones humanas

"Teoría interpersonal"

Con el apoyo de Elton Mayo, esta es esencialmente una tendencia opuesta a la teoría tradicional de procedimientos administrativos. La teoría de las relaciones interpersonales surge como una fuerte tendencia a hacer frente a la deshumanización del trabajo, la cual empieza adoptando métodos inflexibles, científicos e indispensables que los colaboradores deben acatar (Segredo, 2017).

Rodríguez (2016) expresó que, en las organizaciones, los individuos participan en grupos sociales y mantienen interacciones sociales continuas. La teoría de las relaciones humanas profundiza, explica y justifica los comportamientos de los colaboradores en las organizaciones. Las relaciones interpersonales se entienden como lugares de contacto entre personas y grupos. Acciones y actitudes resultantes

En este sentido, (Segredo, García, León y Perdomo, 2017) afirmaron que la teoría de las relaciones interpersonales no considera a los trabajadores como entidades económicas, sino como existencias sociales, tales como el deseo, necesidades, entre otros. Estos lo incentivan a lograr ciertos fines, incluido el estilo de liderazgo y el nivel estándar de producción que el grupo determina informalmente.

Este enfoque humanista no ignora los objetivos principales de la teoría clásica, maximizando así la productividad; no ignorar los factores sociales y psicológicos puede determinar en gran medida la producción y la satisfacción de los trabajadores

Teoría humanista de Carl Roger

Rogers es el portavoz del humanismo, y su teoría se conoce comúnmente como terapia centrada en el paciente, que se basa en el existencialismo. La razón por la que se llama centrado en las partes es porque Rogers se enfoca en las partes y les da el poder y la libertad de tomar decisiones por su cuenta, para que las éstas puedan asumir la responsabilidad de sí mismas en las relaciones consultivas.

La naturaleza del hombre

Rogers tiene las siguientes opiniones sobre la naturaleza de las personas: Básicamente, las personas tienen una tendencia social y bien orientada, y la naturaleza humana es racional y práctica.

La forma de ser más eficaz es cuando una persona puede oírse con tolerancia y debe de transmitirla a los demás, lo que se busca es reducir el temor y el aislamiento de las personas en su entorno, este resultado permitirá que la comunicación sea más libre y de forma directa, dicho esto la comprensión hacia la otra persona generara un gran valor y fortalece una relación significativa. Las personas usualmente son espontáneas, constantemente están en la búsqueda de ejercer sus habilidades para desarrollar un crecimiento personal. La persona que actúa siendo uno mismo y dejando que los demás actúen como tal, son las que siempre experimentan una mayor satisfacción.

Estructura de personalidad

La teoría del yo de Rogers considera la estructura de la personalidad de un individuo como una combinación de tres partes:

1. Organismo (organismo)

El organismo se refiere al individuo como un todo y tiene funciones fisiológicas y psicológicas. Cubre tanto el campo de los fenómenos como el ego. El organismo es un sistema holístico y organizado en todo momento. Contiene todas las condiciones mentales, conductuales y físicas de una persona. En el sistema del organismo, los cambios en cualquier parte causarán cambios en otras partes (Rivera, Hernández, Santos, Oreste, Bonilla y Rozo, 2018).

Rogers también cree que la respuesta del organismo a su campo de fenómenos es holística, y el organismo también tiene la motivación para gestionar la auto integración, el autodesarrollo, la madurez y la autorrealización. En resumen, el organismo tiene un autodesarrollo completo y está libre del deseo de ser controlado por el mundo exterior. Otra función del organismo es permitir que solo ciertas experiencias entren en el nivel de conciencia para formar una representación; al mismo tiempo, niega o ignora otras experiencias (Viloria, Pertúz, Daza y Pedraza, 2016)

2. Campo fenómeno (phenomengological)

Según la fenomenología, el comportamiento de las personas se origina en su percepción del mundo externo. Entonces todos viven en un mundo subjetivo que conocen y sienten. Rogers toma una perspectiva fenomenológica y propone el concepto de un campo fenomenológico. El campo denominado fenómeno generalmente se refiere a la totalidad de la experiencia personal, incluido todo lo que las personas saben o realizan. Rogers cree que todos viven en un mundo de experiencia centrado en sí mismos y que cambia de vez en cuando. Y la experiencia es todo lo que un individuo experimenta en el entorno, incluidos los eventos internos y externos. La experiencia solo puede ingresar al nivel de conciencia y convertirse en parte del campo de los fenómenos personales a través de la representación (Iglesias y Torres, 2019). Es decir, solo cuando el individuo puede percibirlo es un campo de fenómeno personal.

Rogers cree que uno mismo sino a través de la experiencia, se separó de la parte del fenómeno de campo está determinada por una serie de percepción y de diverso valor. A diferencia de la visión dinámica y explicativa de la escuela psicoanalítica, Rogers

defiende que toda la experiencia del individuo de sus propios fenómenos psicológicos es la categoría del yo, por lo tanto, es descriptivo (Vega, Gálvez y Santamaría, 2017).

Rogers se considera a sí mismo como el núcleo de la estructura de la personalidad, y la personalidad se forma alrededor de uno mismo. El ego se efectúa por medio de la correlación entre el organismo y el medio ambiente.

En segundo lugar, Rogers cree que existe otro concepto de sí mismo - el ideal (Ideal-Ser), este concepto radica en la aceptación, autorrealización y percepción de uno mismo, menciona que las personas buscan constantemente el valor superior de la vida, es así que en su mayoría de veces superan su misma capacidad de desempeño, aun cuando se evidencia que algunas actividades puedan conllevar a un fracaso.

Solís, Zamudio, Matzumura y Gutiérrez (2016) indicaron que “si el yo es consistente con el organismo afectará la madurez, la adaptación y la salud mental del individuo. Cuando los dos no están de acuerdo, el yo y el organismo lucharán, y surgirán amenazas y ansiedades” (p.37)

Desarrollo de la personalidad

Según Rogers, la personalidad es el producto de la interacción constante entre el organismo, el campo del fenómeno y el ser. Por lo tanto, la personalidad no es una existencia estática, sino un estado de cambio constante (Segredo, García, López, León y Perdomo, 2017). Rogers rara vez habla de la llamada etapa de desarrollo de la personalidad. Considera que el desarrollo está formado por el proceso de evaluación de otros; no cree que la formación de la personalidad personal sea a través de diferentes etapas de desarrollo continuo.

Rogers cree que existe una tendencia natural hacia la "actualización" en los seres humanos. Esta tendencia no solo es una fuente de motivación para bebés y niños pequeños, sino que también impulsa la vida de las personas. Las personas juzgarán el valor de la experiencia en función de la tendencia a alcanzar. Si la experiencia puede promover la realización, obtendrá una evaluación positiva del organismo; por el contrario, si la tendencia a obstaculizar la realización, la experiencia recibirá una evaluación negativa. En pocas palabras, las personas generalmente interactúan con el mundo real que conocen y perciben de manera holística. Al comienzo de la interacción, el individuo evaluará si la interacción puede satisfacer las necesidades de autorrealización. Este proceso, Rogers llamó el proceso de evaluación de organismos (Bustamante, Lapo y Grandón, 2016)

Necesidades enfocadas activamente

Rogers cree que el yo se desarrolla interactivamente entre el organismo y su mundo real. A través de esta interacción, los individuos también desarrollan un sentido de auto experiencia y se convierten en un auto concepto. Por lo tanto, el auto concepto también es parte de la diferenciación del campo del fenómeno.

A medida que los individuos desarrollen su autoconciencia, surgirá una necesidad universal de buscar activamente la atención de los demás. Los bebés y niños pequeños aprenderán que si pueden despertar la atención positiva de los demás (especialmente los padres), pueden lograr la autosatisfacción. Por el contrario, aprenderán ciertos comportamientos que pueden hacer que otros no les gusten o se rechacen a sí mismos. Pero debido a que siempre quieren obtener la atención positiva de los demás,

los bebés y los niños pequeños comenzarán a responder de una manera que pueda atraer la atención de los demás (Montoya, 2016)

Teoría Sociocultural de Lev Vigotsky

Sostiene que la persona aprende de acuerdo con su propia situación, ósea, la persona aprende de alguien más. Se demuestra la relación positiva entre la inteligencia y los aspectos de los procesos sociales y culturales que son resultados de la educación.

Además, el autor sostiene que el desarrollo y el aprendizaje, son las áreas de mayor importancia. Ya que, este desarrollo se considera "un proceso dialéctico complejo, caracterizado por el desarrollo de diferentes funciones con periodicidad e irregularidad, cambios anormales o cualitativos de otra manera, internalización de factores internos y externos y otros procesos adaptativos (Escamilla, Núñez y Gómez, 2016)

Con respecto al aprendizaje, es importante señalar que contiene una personalidad sensata que, al concretar una o varias tareas diferentes, transfiere los principios encontrados.

2.2.1. Dimensiones de clima organizacional

Dimensión 1: Comunicación

Las relaciones interpersonales son el resultado de comunicación efectiva. Esto quiere decir que uno debe saber en qué momento hablar y en qué momento escuchar. Los buenos comunicadores saben qué decir, cuándo, dónde, cómo y a quién. Depende de mantener su relación con los demás, Además, el que una comunicación sea efectiva, significa que los sujetos deben aprender cómo mantener esta relación teniendo en claro

la misión de esto. Para lograrlo el colaborador debe expresar sus sentimientos y que esperan obtener. (López, Expósito, 2016).

En las empresas, la comunicación se vuelve aún más importante, porque los directivos deben saber cómo comunicarse con los jefes de área, jefes administrativos y de servicio, quienes a su vez ellos deben de transmitir y comunicar todos los objetivos y las metas que se ejecutaran en la organización.

Para Chiang, Fuentealba y Nova (2017) la comunicación es una acción comunicativa, que se refiere a “la comprensión mutua entre los actores en el proceso de comunicación, y en este proceso genera conocimiento común, y Acuerdo mutuo e intercambio mutuo a través de las diferencias” (p. 29).

Dimensión 2: Liderazgo

El liderazgo es la ciencia que lleva a la empresa a un futuro relativamente mejor que el anterior, siendo los colaboradores parte primordial de este cambio (López, Expósito, 2016, p.187).

Tobar, Casanova y Oliva (2017) afirmaron que la percepción de los beneficiarios y el efecto positivo en un entorno o sociedad se pueden lograr de diversas maneras, y los procedimientos se pueden lograr mediante el liderazgo total de los gerentes, la formulación de políticas y estrategias apropiadas, el uso pleno de los recursos y la realización de una buena gestión del proceso. Buena gestión. Establecer alianzas, todas las cuales pueden lograr la visión de la organización y lograr resultados sobresalientes.

El mismo autor sugiere que los gerentes deben esforzarse por establecer un ambiente de trabajo que sea compatible con el enriquecimiento de los auto conceptos y capital

de los colaboradores que laboran en la organización. Los gerentes que tienen como logran cumplir con este objetivo, se convertirán en líderes que pueden cambiar a sus colaboradores y hacerlos más productivos. Los clientes y colegas se sienten mejor (Orgambídez y Borrego, 2017).

Dimensión 3: Motivación

Al hablar de motivación hacemos mención a las circunstancias en las que se desempeñan los trabajadores generando así que trabajen más o menos centralmente dentro de una organización. Mencionamos también que es una colección de expectativas e intenciones de las personas en su entorno organizacional. Además, "cuando hay ciertos estímulos en el entorno, esta es una serie de reacciones y actitudes naturales que las personas muestran" (López, Expósito, 2016, p.187).

2.2.2. Concepto de Satisfacción laboral

Según Chiang, M. (2010), indica que la satisfacción laboral es el acto del cual una persona pueda ejercer y demostrar ciertas habilidades y que posterior a ello busque el reto para que pueda sentirse satisfecho con la obtención de buenos resultados. A esto se suma la importancia de la organización en brindar el soporte y las herramientas necesarias para su crecimiento profesional, esto generará que las personas puedan sentirse respaldadas por su empresa dado que se les brinda beneficios, cubrirá sus necesidades básicas, y que valorará su esfuerzo mediante reconocimientos. (p. 45)

Muchos académicos tienen diferentes definiciones de satisfacción laboral basadas en diferentes intentos de investigación, que se pueden resumir en los siguientes tres tipos:

Una definición integral: una explicación general de la satisfacción laboral, considerando que la satisfacción laboral es un concepto único, una actitud u opinión sobre el trabajo

en sí y el entorno relevante, y la emoción general de su función laboral La respuesta no implica la orientación y la formación de la satisfacción laboral (Salessi y Omar, 2016)

Concepto de Brecha: Se hace referencia al grado de percepción y satisfacción entorno al ambiente laboral, así mismo esta unión dependerá de la relación existente de la remuneración percibida por un trabajador y lo que se espera recibir. La satisfacción estará cubierta en un porcentaje mayor cuando la brecha sea menor, dado que el grado de satisfacción será percibido en porcentaje mayor.

Según Menghi (2019) hace mención a la arquitectura de referencia, dado que tiene una influencia significativa en el comportamiento y actitud del colaborador dentro de su ambiente laboral, así mismo hace referencia a que existen 2 factores que están relacionadas a esta percepción, por una lado se encuentra el factor intrínseco, factor que menciona el incremento de la dedicación hacia sus actividades diarias, por otro lado el factor extrínseco, no brinda la seguridad que pueda generarse un cambio respecto a la conducta del trabajadores. Por tanto, se puede decir que ambos factores desempeñan un papel muy importante para las organizaciones, dado que la satisfacción nos muestra facetas cambiantes y que son caracterizadas por respuestas emocionales de los colaboradores. (p.51)

El significado de la satisfacción laboral

En una organización, comprender la gestión de la información de satisfacción laboral de los empleados es muy importante para desarrollar y gestionar mejor los recursos humanos. Monitorear el estado de la organización y mejorar la gestión de la organización. Motivar a los empleados, promover el desarrollo de los empleados y supervisar los planes de reforma organizacional (Méndez, Mármol y Martínez, 2017)

Factores de satisfacción laboral

Según Mayo y Martínez (2016) consideran que los factores como: la monotonía laboral, condiciones de trabajo, estilos de liderazgo etc. Tienen una influencia significativa en la satisfacción laboral. De esto se puede deducir que la satisfacción se efectuara en su totalidad cuando el trabajador se sienta eficaz con el desempeño obtenido en sus actividades diarias. (p.217)

Herzberg (1976) indica que el grado de satisfacción está compuesta por 2 factores intrínseco y extrínseco, el primero lo ve relacionado con las actividades que realiza el colaborador y como este se siente en relación a la posición que ejerce. El segundo factor se determina según la percepción que siente el trabajador en relación a la condición que brinda la organización. Es decir, el ambiente en el cual el colaborador desempeña sus actividades, dichos aspectos son controlados de forma directa por la organización. (p.61)

Herzberg (1998) menciona cinco dimensiones de la satisfacción los cuales son catalogados como: “reconocimiento, propio trabajo, realización, progreso y responsabilidad”; así mismo indica factores de insatisfacción tales como: condición de trabajo, relaciones, remuneración, supervisión y administración de la organización”.

Muchos académicos han realizado distintas investigaciones de la dimensión de satisfacción laboral, obteniendo como resultado la incidencia significativa que tiene cada una de las dimensiones mencionadas. El presente estudio abarcara las propuestas mencionadas por Gonzales (2006), dado que hace referencia a dimensiones que toda organización debe de considerar.

Satisfacción en el trabajo:

Para Gonzales (2006) “la influencia de la satisfacción laboral está dirigida específicamente por tres aspectos fundamentales como: la libre disposición del trabajador en torno a sus actividades diarias, interacción con su equipo de trabajo y la adecuada definición del puesto de trabajo”.

Satisfacción con el salario

Al mencionar esta dimensión hacemos referencia al aspecto remunerativo que percibe el colaborador por haber desarrollado ciertas actividades en una jornada laboral. En líneas generales su impacto es de forma directa en la percepción y valoración de la satisfacción laboral. Asimismo, Gonzales (2006) define este concepto como “la retribución que el colaborador recibe para el desarrollo de su trabajo, siendo esta equitativa tanto en el interior como el exterior de la organización”.

Condiciones Laborales

El gran impacto que tiene esta dimensión conlleva a que las empresas estén en toda la facultad de otorgar los bienes y servicios hacia los colaboradores, lo que se busca con ello es que las actividades diarias de los colaborados puedan efectuarse sin riesgo alguno. Gonzales (2006) hace mención a esta dimensión e indica que las empresas “deben brindar un ambiente favorable que puede ser determinado por la seguridad que tenga el colaborador dentro de la empresa”.

Estilo de liderazgo en la Organización

Diversos autores hacen referencia al liderazgo como la capacidad que tiene una persona de poder influir y motivar a los demás, teniendo como finalidad el cumplimiento de los objetivos. Desde este concepto parte la premisa e importancia que las empresas evalúan y se cuestionan del por qué esta dimensión puede generar que la satisfacción laboral este en un contexto desfavorable. Es por ello que el autor Gonzales (2006) menciona que “el estilo de liderazgo tiene un papel importante frente a la satisfacción del colaborador y de lo cual se verá influenciada por la conducta de los líderes de la organización”.

Adaptación al puesto de trabajo

Esta dimensión implica realizar ciertas modificaciones en pro de la mejora de los colaboradores, estos ajustes pueden ser iniciados desde la eliminación de espacios físicos, flexibilidad a los horarios de trabajo entre otros. Para entender acerca de este concepto el autor Gonzales (2006) nos indica que “las habilidades que tienen los colaboradores deben ser compatibles con las funciones que realizará, ya que el impacto generará que el grado de satisfacción sea positivo”.

Gálvez, Grimaldi, Sánchez, Fernández y García (2017), a través del estudio de los trabajadores de una empresa de propiedad estatal, mostraron que la satisfacción laboral se compone principalmente de satisfacción material, satisfacción de la relación social, la satisfacción con su propia situación, la satisfacción de la vida familiar y la satisfacción de los cambios sociales

Medida de satisfacción laboral

Para medir la satisfacción laboral se debe incluir tanto la medición de la satisfacción general como la medición de varios factores clave que constituyen la satisfacción laboral, como el salario, el nivel de gestión, la promoción, los colegas y el propio trabajo. Merino, Carrera, Roca, Morro, Martínez y Fikri (2018), mencionan que las mediciones de factores individuales a veces se pueden combinar en una medición integral de la satisfacción laboral general. Algunos estudios utilizan medidas que evalúan tanto la satisfacción general como ciertos aspectos que conforman la satisfacción laboral. Las mediciones en un aspecto de la satisfacción laboral pueden reflejar mejores factores como las condiciones de trabajo, mientras que la evaluación de la satisfacción general es propicia para reflejar las diferencias en las respuestas individuales a proyectos específicos. (p.359)

Main (2016) menciona que se debe de evaluar los índices de descripción del trabajo con algunas áreas específicas de la satisfacción tales como: el trabajo en sí, la compensación, la promoción, la gestión y los colegas. Este estudio midió la satisfacción laboral y tuvo como resultado; que la satisfacción laboral tiene una variación dado que cada trabajador desempeña actividades distintas, así mismo se detectó que la mayoría de trabajadores que tienen un mayor grado de satisfacción no tienen problemas en su entorno laboral. (p.34)

Es importante mencionar que la evaluación de los índices de satisfacción laboral, desempeñan un papel primordial para la obtención de resultados entorno a la relación que tenga el trabajador y la empresa. Es por ello que Gil (2017) menciona que “los factores de espacio, relaciones personales y cuantas más horas felices experimente un

empleado en el trabajo, mayor será la correlación positiva que existe entre su latitud de satisfacción laboral general”. (p.12)

Morales, Armenta y Figueroa (2017) nos indican que la percepción obtenida por los trabajadores está relacionada de forma directa con la experiencia laboral, además diversos factores como la pertenencia, la estabilidad y el bienestar laboral, están relacionadas con una percepción subjetiva. Aunque el factor de libertad y participación son agentes que permiten definir una perspectiva más detallada sobre la participación de cada uno de los colaboradores. (p.520)

En su gran mayoría la satisfacción laboral se define utilizando el método muy particular como es el cuestionario, dicha técnica es aplicada a todos los niveles jerárquicos; las obtenciones de resultados permitirán a la organización ejecutar un plan de acción para la mejora de la satisfacción laboral.

A lo largo de los diversos estudios se pudieron visualizar diversas escalas que se derivan de la satisfacción, el presente estudio describiría tres escalas que son las que se efectúan comúnmente.

- 1) Índice de descripción del trabajo: este cuestionario está compuesta por 5 aspectos, compensación, trabajo, promoción gerentes y colegas. Dichos segmentos están compuestos entre 9 o 18 partes. Cada parte se compone de 9 o 18 elementos. Cada elemento tiene puntajes específicos. “Al sumar los puntajes de cada elemento que el empleado elige para describir su trabajo, puede obtener la satisfacción del empleado con todos los aspectos del trabajo”. (Díaz, Pecino y Mañas, 2016).

2) Cuestionario de Satisfacción de Minnesota: Su extensión abarca 21 escalas y en un aspecto menor entre 1 a 3 escalas. El primer formulario esta compuesto por cien preguntas que miden la satisfacción de la persona y veinte preguntas que hablan sobre la satisfacción general, el segundo cuestionario que es a corto plazo agrupa tres sub escalas los cuales son: satisfacción interna, externa y general. (Abarca, Letelier, Aravena y Jiménez, 2016)

3) Cuestionario de satisfacción de necesidades: Esta técnica en términos generales es aplicado al nivel jerárquico alto. Las preguntas que están relacionadas a la satisfacción se enfocan en los problemas específicos de la administración. El formulario consta de dos preguntas: una es "debería ser" y la otra es "ahora es". (Díaz, Pecino y Mañas, 2016)

Dimensiones de satisfacción laboral

Dimensión 1 Factores intrínsecos

La satisfacción que “le produce tener un empleo, las oportunidades que le ofrece su trabajo de destacar, las oportunidades de hacer lo que le gusta, y el apoyo para el logro de sus objetivos y metas personales” (Sarmiento ,2015, p. 274)

Dimensión 2: Factores extrínsecos

“Satisfacción con el salario, participación en las decisiones, trato por parte de la organización, satisfacción con el ámbito físico, satisfacción con la supervisión, satisfacción en materia de formación y promoción; y con las prestaciones sindicales”. (Sarmiento ,2015, p. 274)

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Metodología de la investigación

3.1.1. Método

La tesis se desarrollará manejando una técnica de inferencia hipotética porque el análisis se derivará del estudio general sin arribar a una conclusión delimitada. Bernal, (2010) dijo: "El método analítico tiene como base en los hechos objetivos, que son desintegrados o apartando las partes para un estudio separado" (p. 60)

3.1.2. Enfoque

Dado que el estudio se basará en datos numéricos sacados de la unidad de investigación, se utiliza un enfoque cuantitativo.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) declararon que "los métodos cuantitativos enfatizan las mediciones objetivas y el análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados a través de encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante la manipulación de datos estadísticos preexistentes utilizando técnicas computacionales" (p. 4).

3.1.3. Tipo

Fue de tipo básica, ya que pretende apoyar a las teorías que existen sobre clima organizacional y desempeño laboral, cuyo objeto es realizar la investigación cual fuera su implicación, los estudios básicos son saberes que se basan en teorías ya ordenados. (Hernández et al 2014).

3.1.4. Diseño de investigación

Esta investigación tiene un diseño “no experimental, transversal ya que el estudio se efectuó en un solo momento y tiempo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 154). Se tomaron datos cuantitativos de la muestra establecida para el estudio de desempeño laboral.

3.1.5. Población y muestra

La población estadística es la comunidad de individuos o contexto con particularidades análogos que abarca un sistema apto a un estudio. (Hernández et al., 2014). Para este estudio la población será de 50 trabajadores de la empresa en estudio.

3.2. Descripción de las variables

3.2.1. Clima organizacional

López y Expósito (2016) hacen referencia a una atmósfera grupal originada en una unidad o departamento, incluidas las relaciones interpersonales, los estilos de liderazgo, el grado de estilo e integración psicológica, etc. Es un entorno pequeño y un entorno blando que se da en el interior de una organización. Si existe un "clima organizacional" armonioso y bueno en una unidad o departamento, los miembros motivarán a trabajar activamente, sus elementos son: Comunicación, Liderazgo, Motivación. (p.4)

3.2.2. Satisfacción Laboral

Según Sarmiento (2015) hace referencia al trabajo de una persona en la organización, el trabajo en sí y sus aspectos relacionados (incluido el entorno laboral, el estado laboral, los métodos de trabajo, la presión laboral, el desafío, el trabajo interpersonal Relaciones, etc.) estado mental con sentimientos benignos. Sus elementos son: Factores intrínsecos y extrínsecos. (p.27)

Variables	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	Comunicación	Mecanismos y herramientas de comunicación
		Claridad en el mensaje
		Comunicación fluida
	Liderazgo	Clima de confianza
		Estilo de liderazgo
	Motivación	Participación de actividades
		Compromiso
Reconocimiento		
Satisfacción Laboral	Factores intrínsecos	Metas personales
	Factores Extrínsecos	Salario y bonificaciones
		Promoción

3.3. Fiabilidad del diseño de investigación

3.3.1. Validez

Es la medida en que los puntajes realmente representan la variable a la que están destinados (Hernández y otros, 2014). La validez es un juicio basado en varios supuestos, en este estudio se aplica la validez del juicio de expertos. El instrumento de recolección de información fue sometido al juicio de tres expertos en el área a estudiar.

3.3.2. Confiabilidad

Es la consistencia en el tiempo, en los ítems (consistencia interna) y en todos los investigadores (confiabilidad entre evaluadores). Para probar la confiabilidad se hará una prueba piloto a 10 trabajadores, para hallar el índice de alfa de Cronbach.

3.3.3. Técnica

En primera instancia, el trabajo de investigación recopiló información de los colaboradores de la empresa Praxys Ecology SAC, el cual conto con una población de 30 trabajadores, posterior a ello se coordinó con la gerencia responsable la fecha y hora para realizar la toma del instrumento de validación a sus trabajadores.

Se aplicará la técnica de la encuesta. Fundamentalmente, lo que se busca con este método es que podamos recopilar la información necesaria tomando como muestra a la totalidad de las personas, posteriormente aplicarla en un contexto con una población más grande.

Esta técnica nos permite recopilar datos y brindarnos múltiples opciones para realizar distintas interpretaciones. Buendía (1998) menciona que “la utilización de esta técnica nos permitirá conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas sin la presencia del encuestador” (p.124)

3.3.4. Instrumento.

Como instrumento se utilizará el cuestionario, el cual es una serie de preguntas que deben estar escritas de forma secuencial, que tienen como objetivo el recopilar la información de una determinada muestra. “Un cuestionario de investigación suele ser

una combinación de preguntas cerradas y preguntas abiertas. Las preguntas abiertas y de formato largo ofrecen al entrevistado la capacidad de elaborar sus pensamientos” (Hernández et al., 2014, p. 217).

3.3.5. Análisis de datos

En el análisis descriptivo, se utilizarán los gráficos de distribución de frecuencias y diagramas de barras, los cuales se obtendrá mediante el software de SPSS.

Y el análisis inferencial empleará la prueba de normalidad con el fin de confirmar el tipo de estadística a usarse, la paramétrica o la no paramétrica. En seguida para la contratación de la hipótesis se aplicará bien el coeficiente de rho de Spearman o el Pearson, según sea el caso.

CAPITULO IV: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Ítems	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1. Reunión de coordinación.	■							■					■			
2. Requerimientos y formatos para el desarrollo de la investigación.	■															
3. Búsqueda y selección del tema de investigación.	■	■														
4. Guía para la recolección de información.	■	■														
5. Problemática y fundamentación teórica.		■														
6. Justificación, hipótesis, y objetivos de la investigación.			■													
7. Metodología de la investigación				■												
8. Operacionalización de las variables					■											
9. Jornada de investigación Nº 1 Presentación del primer avance.						■										
ASESORAMIENTO																
11. Técnicas e instrumentos de recolección de información, aspectos administrativo y métodos de análisis.									■	■						
12. Designación del jurado; uno para la metodología y dos expertos en el tema.										■	■					

CAPITULO VI: CONCLUSIONES

Tras la observación y el previo análisis, se ha podido determinar que existe una relación directa entre las variables de la investigación (clima organizacional y satisfacción laboral).

Demostrando que los colaboradores de la empresa Praxis Ecology SAC, ubicada en Ate Vitarte manifiestan experimentar un clima laboral mejorable, que afecta significativamente la manera como se sienten en sus diferentes puestos de trabajo. Esto explica las ausencias frecuentes en algunos lugares de trabajo.

Se puede apreciar que la comunicación entre los colaboradores no es la mejor. Este fenómeno se da tanto en la comunicación vertical (con los gerentes de la organización) como en la comunicación horizontal (con los compañeros de trabajo). La comunicación es uno de factores importantes en la satisfacción laboral, ayudando a estrechar lazos de compañerismo entre los colaboradores de una organización, en este caso concreto de Praxis Ecology SAC.

El liderazgo en Praxis Ecology SAC está influyendo en la satisfacción laboral, debido a que no se promueve la colaboración e intervención de los trabajadores en las decisiones de la empresa. No todos los trabajadores tienen la libertad de elegir entre varias opciones. El liderazgo se presente autoritario e impositivo.

Por último, en Praxis Ecology SAC la satisfacción laboral es mejorable porque también lo es la motivación que reciben los colaboradores. Ésta es bastante escasa, por lo que los trabajadores no se sienten con ganas de acudir cada día a sus puestos de trabajo.

CAPITULO VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía

- Abarca Valenzuela, S., Letelier Ferrada, A., Aravena Vega, V., & Jiménez Figueroa, A. E. (2016). *Equilibrio trabajo-familia, satisfacción laboral y apoyo familiar en docentes de escuelas básicas*. *Psicología desde el Caribe*, 33(3), 285-298.
- Bustamante-Ubilla, M. A., del Carmen Lapo-Maza, M., & Grandón-Avenidaño, M. L. (2016). *Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad*, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141.
- Chiang, M., Martín, M. & Núñez, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Mexico: Comillas.
- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). *Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio*. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112.
- Díaz-Fúnez, P. A., Pecino, V., & Mañas, M. Á. (2016). *Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel*. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(2), 387-412.
- Díaz-Fúnez, P. A., Pecino, V., & Mañas, M. Á. (2016). *Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel*. *Revista de Psicología (PUCP)*, 34(2), 387-412.
- Escamilla-Fajardo, P., Núñez-Pomar, J. M., & Gómez-Tafalla, A. M. (2016). *Clima Organizacional y sector de pertenencia: un análisis de la percepción de los*

empleados de entidades deportivas. Revista de psicología del deporte, 25(1), 73-76.

Gálvez-Ruiz, P., Grimaldi-Puyana, M., Sánchez-Oliver, A. J., Fernández-Gavira, J., & García-Fernández, J. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. Revista de psicología del deporte, 26(4), 104-109.*

Gil-Flores, J. (2017). *Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. Revista de Psicodidáctica, 22(1), 16-22.*

González, M. J. (2006). *Habilidades directivas. España: Innovación Y Cualificación.*

Koch, S. D. A., & de Bustamante, C. S. (2016). *Motivación de logro, actitud hacia el trabajo, satisfacción laboral y estrés. Revista interamericana de psicología ocupacional, 13(1), 35-48.*

Main, M. V. (2016). *Factores que inciden en la satisfacción laboral del obrero rural. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 21(1), 28-37.*

Malander, N. M. (2016). *Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de nivel secundario. Ciencia & trabajo, 18(57), 177-182.*

Mayo, I. C., & Martínez, S. T. (2016). *La satisfacción laboral y profesional de los profesores. Revista Lasallista de Investigación, 13(1).*

Méndez, T. M., Mármol, A. G., & Martínez, B. J. S. A. (2017). *Satisfacción laboral en los docentes de educación infantil, primaria y secundaria. Gestión de la Educación, 7(1), 161-177.*

- Menghi, M. S., & Oros, L. B. B. (2019). *Satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en docentes de nivel primario*. *Revista de Psicología*, 10(20), 47-59.
- Merino-Plaza, M. J., Carrera-Hueso, F. J., Roca-Castelló, M. R., Morro-Martín, M. D., Martínez-Asensi, A., & Fikri-Benbrahim, N. (2018). *Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente*. *Gaceta Sanitaria*, 32, 352-361.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el clima organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.
- Montoya Meza, D. A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015*.
- Morales, C. G. B., Armenta, M. A., & Figueroa, J. A. G. (2017). *Satisfacción Laboral del trabajador: Un estudio de caso en invernaderos sonorenses*. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 40, 513-524.
- Orgambídez-Ramos, A., & Borrego-Alés, Y. (2017). *Apoyo social y engagement como antecedentes de la satisfacción laboral en personal de enfermería*. *Enfermería Global*, 16(48), 208-225.

- Orgambídez-Ramos, A., Moura, D., & Almeida, H. D. (2017). *Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral*. Revista de Psicología (PUCP), 35(1), 257-278.
- Organizational Duality//Clima Organizacional e Saúde Psicológica: Uma Dualidade Organizacional. Dimensão empresarial, 15(1), 63-76.
- Salessi, S. M., & Omar, A. G. (2016). *Satisfacción laboral genérica*. Propiedades psicométricas de una escala para medirla.
- Samanez, M., Stephani, H., & Placencia Medina, M. D. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Horizonte Médico, 17(4), 42-52.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). *Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública*. Horizonte sanitario, 16(1), 28-37.
- Semper González, A. I., Sánchez Cepero, Z. D. J., Segredo Pérez, A. M., Hernández Nariño, A., Álvarez Escobar, M. D. C., & Mestre Cárdenas, V. A. (2019). *Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave*. Revista Cubana de Salud Pública, 45, e988.
- Solís Chuquiyaury, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). *Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2*. Lima, Perú 2015. Horizonte médico, 16(4), 32-38.

Tobar, M. G. R., Casanova, E. R. S. M., & Oliva, E. J. D. (2017). *Análisis comparativo del clima organizacional en dos instituciones particulares de educación superior en Ecuador*. PODIUM, 79-100.

ANEXO