

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA ECOSERMO, OYÓN**

**PRESENTADO POR:**

**Alva Valenzuela Doris Yossmelia**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN PROYECTOS Y  
DESARROLLO EMPRESARIAL**

**ASESOR:**

**Dr. Fredesvindo Fernández Herrera**

**HUACHO - 2021**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DE LA EMPRESA, OYÓN**

**Alva Valenzuela Doris Yossmelia**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. Fredesvindo Fernández Herrera**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRO EN PROYECTOS Y DESARROLLO EMPRESARIAL**

**HUACHO**

**2021**



## **DEDICATORIA**

El trabajo de investigación es dedicado para mis padres, el Sr. Ciro Alva y la Sra. Doris Valenzuela, hermanos (Hémely, Kerlimber y Fabiola), mi cuñada Sheyla y única sobrina Pheyton, por tantas enseñanzas y fortalezas para seguir unidos a pesar de las dificultades.

*Doris Yossmelia Alva Valenzuela*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser el motor e impulso de cada uno de mis logros en la vida.

A mi asesor de tesis y jurados por ser excelentes profesionales que contribuyen día a día en el crecimiento personal y profesional de muchos estudiantes de pre y posgrado de la universidad.

Mi agradecimiento especial al Dr. Fredy Torres por ser una persona inspiradora y brindarme apoyo incondicional en todo momento.

A mi amiga Pamela Arellano por brindarme sus conocimientos y apoyo constante en cada uno de mis proyectos asumidos.

*Doris Yossmelia Alva Valenzuela*



# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>6</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>8</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>35</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>40</b>
<b>5.1 Hipótesis de investigación</b>	<b>41</b>
<b>5.1.1 Hipótesis general</b>	<b>41</b>
<b>5.1.2 Hipótesis específicas</b>	<b>41</b>
<b>5.2 Operacionalización de las variables</b>	<b>42</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>43</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>44</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>44</b>

3.2.2 Muestra	44
3.3 Técnicas de recolección de datos	44
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	45
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	46
4.2 Contratación de hipótesis	65
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1 Discusión de resultados	73
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones	75
6.2 Recomendaciones	78
<b>REFERENCIAS</b>	<b>81</b>
7.1 Fuentes documentales	81
7.2 Fuentes bibliográficas	83
7.3 Fuentes hemerográficas	84
<b>ANEXOS</b>	<b>78</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Frecuencia que mide el Clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	46
<b>Tabla 2:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Retribución en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	47
<b>Tabla 3:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión estabilidad en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	48
<b>Tabla 4:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión apoyo del jefe en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	49
<b>Tabla 5:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	50
<b>Tabla 6:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Trato interpersonal en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	51
<b>Tabla 7:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión disponibilidad de recursos en los colaboradores de la Empresa Ecosermo. ....	52
<b>Tabla 8:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Claridad Organizacional en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	53
<b>Tabla 9:</b> Frecuencia que mide el nivel de la variable Satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Ecosermo. ....	54
<b>Tabla 10:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	55
<b>Tabla 11:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el salario en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	56
<b>Tabla 12:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la promoción en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	57
<b>Tabla 13:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	58
<b>Tabla 14:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los beneficios en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	59
<b>Tabla 15:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	60
<b>Tabla 16:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la supervisión en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	61
<b>Tabla 17:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los compañeros en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	62
<b>Tabla 18:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la compañía y dirección en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	63
<b>Tabla 19:</b> Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	65
<b>Tabla 20:</b> Correlación de la dimensión retribución y Satisfacción laboral .....	66
<b>Tabla 21:</b> Correlación de la dimensión estabilidad y Satisfacción laboral.....	67
<b>Tabla 22:</b> Correlación de la dimensión apoyo del jefe y Satisfacción laboral .....	68
<b>Tabla 23:</b> Correlación de la dimensión trabajo en equipo y Satisfacción laboral .....	69
<b>Tabla 24:</b> Correlación de la dimensión trato interpersonal y Satisfacción laboral.....	70
<b>Tabla 25:</b> Correlación de la dimensión disponibilidad de recursos y Satisfacción laboral	71
<b>Tabla 26:</b> Correlación de la dimensión claridad organizacional y Satisfacción laboral ....	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Frecuencia que mide el Clima Organizacional los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	46
<b>Figura 2:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Retribución de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	47
<b>Figura 3:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión estabilidad en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	48
<b>Figura 4:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión apoyo del jefe en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	49
<b>Figura 5:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	50
<b>Figura 6:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Trato interpersonal en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	51
<b>Figura 7:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Disponibilidad de recursos en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	52
<b>Figura 8:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Claridad Organizacional en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	53
<b>Figura 9:</b> Frecuencia que mide el nivel de la variable Satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	54
<b>Figura 10:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	55
<b>Figura 11:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el salario en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	56
<b>Figura 12:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la promoción en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	57
<b>Figura 13:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	58
<b>Figura 14:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los beneficios en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	59
<b>Figura 15:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	60
<b>Figura 16:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la supervisión en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	61
<b>Figura 17:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los compañeros en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.....	62
<b>Figura 18:</b> Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la compañía y dirección en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón. ....	63

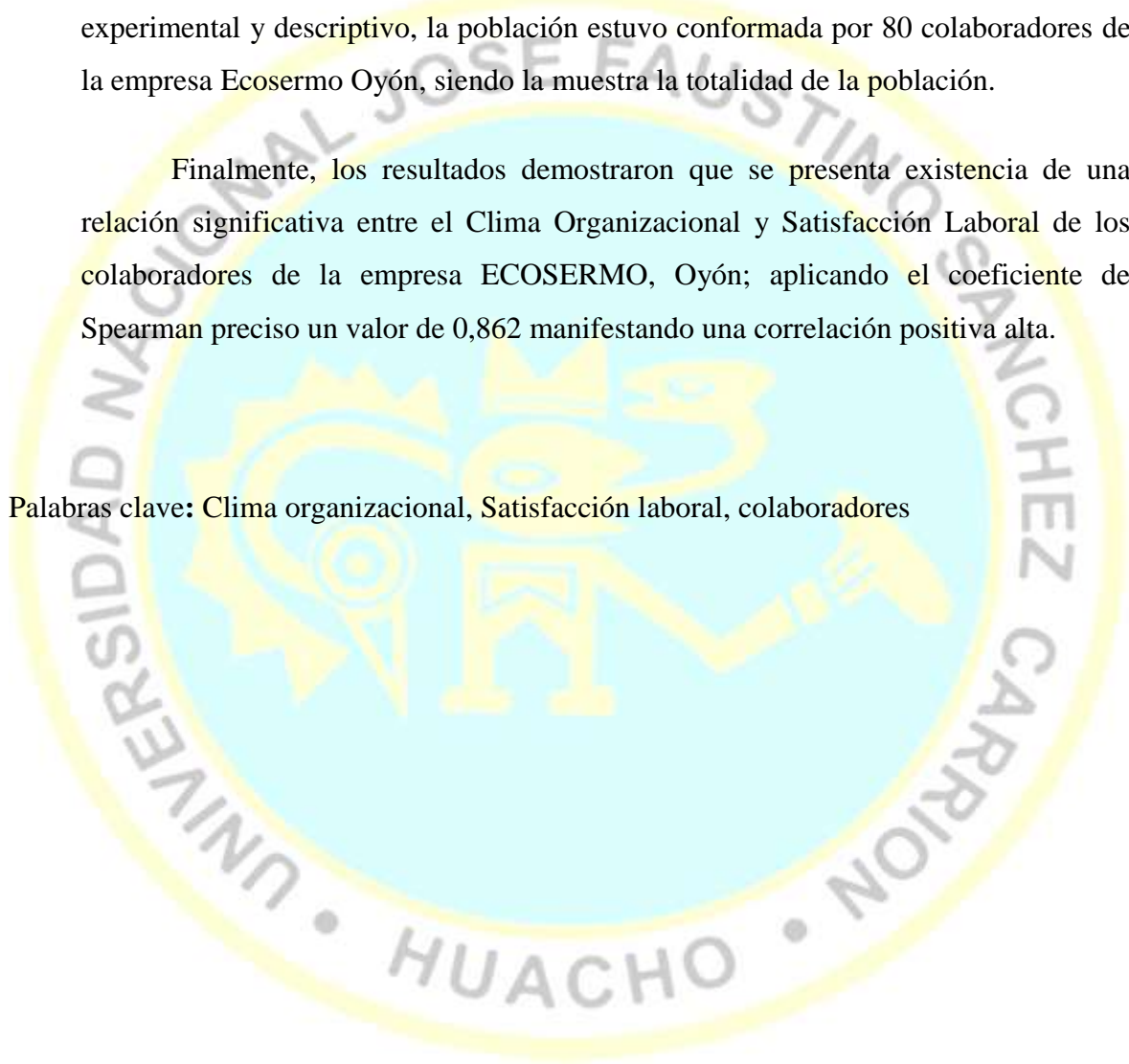


## RESUMEN

El estudio abarco de objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón. 2021. La metodología indicada que sostuvo este estudio fue básica, mediante diseño no experimental y descriptivo, la población estuvo conformada por 80 colaboradores de la empresa Ecosermo Oyón, siendo la muestra la totalidad de la población.

Finalmente, los resultados demostraron que se presenta existencia de una relación significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso un valor de 0,862 manifestando una correlación positiva alta.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, colaboradores

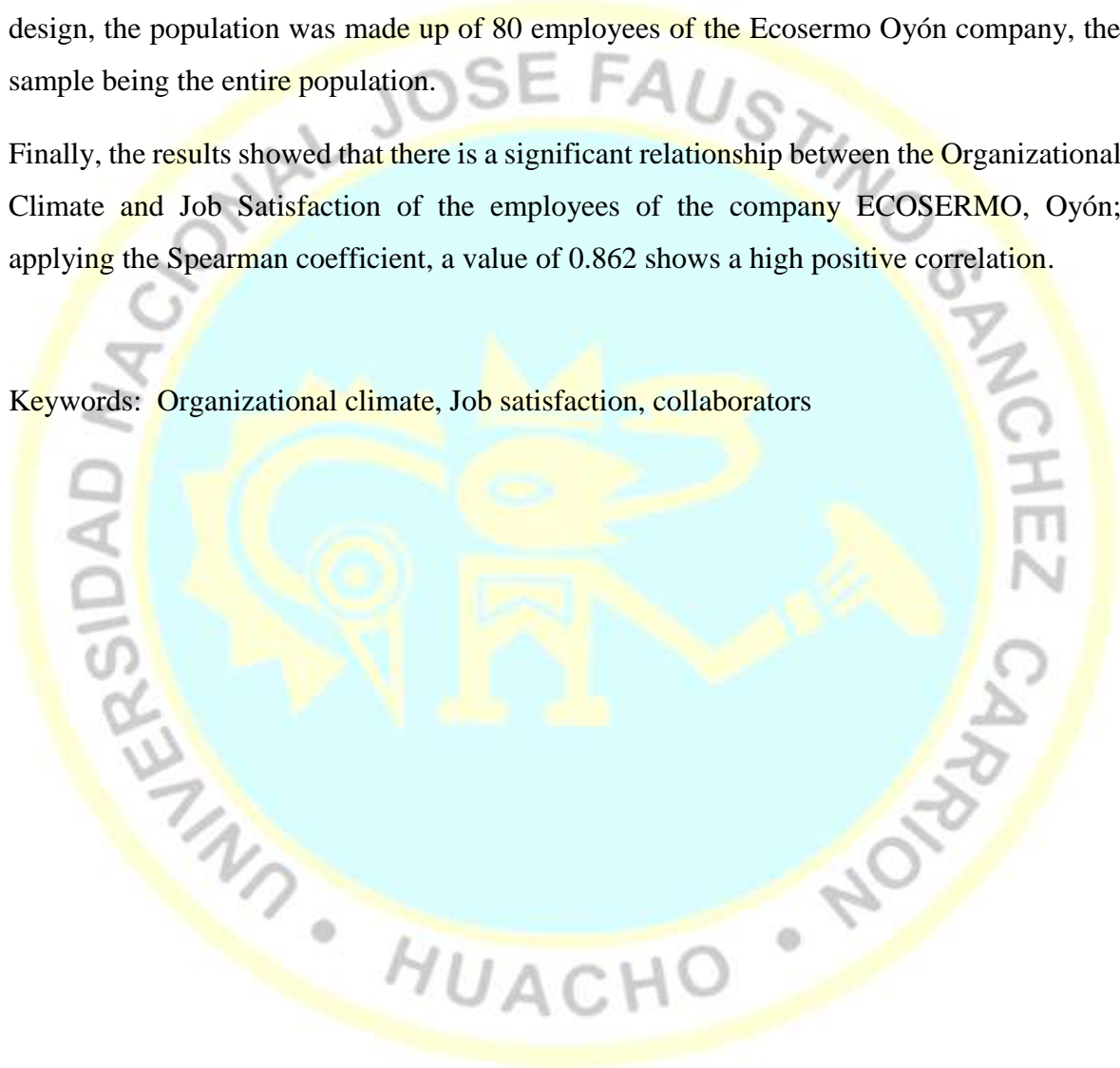


## ABSTRACT

The study's objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the employees of the company ECOSERMO, Oyón. 2021. The indicated methodology supported by this study was basic, through a non-experimental and descriptive design, the population was made up of 80 employees of the Ecosermo Oyón company, the sample being the entire population.

Finally, the results showed that there is a significant relationship between the Organizational Climate and Job Satisfaction of the employees of the company ECOSERMO, Oyón; applying the Spearman coefficient, a value of 0.862 shows a high positive correlation.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, collaborators



# INTRODUCCIÓN

El estudio está estructurado en los siguientes capítulos que se mencionan seguidamente:

CAPITULO I: titulado planteamiento del problema; en el cual es especificada la realidad problemática existente en la empresa Ecosermo Oyón, la formulación del problema, prosiguiendo con el objetivo, la justificación, delimitación y finalmente la viabilidad.

CAPITULO II: denominado Marco Teórico; en el cual se exponen los antecedentes del estudio respecto de manera internacional y nacional, lo cual se describen aquellas investigaciones desarrolladas que serán referencia de estudios anteriormente realizados, también se precisa en la base teórica, así mismo se describen las teorías.

CAPITULO III: Se preciso la metodología; se manifiesta el diseño metodológico (tipo, nivel, diseño y enfoque), población, operacionalización de variables e indicadores, y finalmente se manifiesta las técnicas para su aplicación que conlleve a su análisis estadísticamente para el estudio.

CAPITULO IV: titulado como resultados; se describe los resultados de acuerdo a lo obtenido de la presentación de tablas y figuras.

CAPITULO V: contiene la discusión, donde se describe la discusión de los resultados, analizando los resultados, seguidamente se menciona las conclusiones, para posteriormente se llegue a las recomendaciones descritas conforme a los resultados alcanzados. Al respecto en este capítulo, los resultados procuran ser relevantes por sus resultados, en donde deberán tomar decisiones la Empresa

CAPITULO VI: Se precisa las fuentes de información que se aplicaron para dar el sustento teórico y contrastarla con la investigación. Lo cual conlleva a que este estudio sea un aporte importante para la sociedad, y para otras futuras investigaciones.

Por último, se incluyó las referencias empleadas y el cuestionario de ambas variables.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Este estudio se procede a desarrollar en la Empresa Comunal de servicios Múltiples Oyón - ECOSERMO, perteneciente al distrito de Oyón, provincia de Oyón, además correspondiente a las provincias que constituyen el departamento de Lima, designado a la administración del Gobierno Regional de Lima.

La empresa ECOSERMO – OYON, tiene como objeto la promoción de la elevación en el nivel de vida de sus miembros y propiciar el desarrollo integral del ámbito de influencia impulsando el desarrollo productivo desarrollo de capacidades a través de los servicios generales tales como, transporte público de pasajeros interprovincial, interregional, e interdepartamental, así como también todas las actividades referidas a los servicios de transporte, alquiler de unidades de transporte de materiales y residuos peligrosos, comercialización y transporte terrestre de combustibles líquidos, GLP y GNV, venta al por mayor de combustible y derivados, servicios de construcción civil, minería subterránea y en superficie, alquiler de maquinarias pesadas y de perfil bajo, servicio de perforación diamantina para exploración tanto en superficie como en el interior minas, remediación ambiental, reforestación, manejo de residuos sólidos, fumigación, limpieza, jardinería, lavandería y desinfección, servicio de mantenimiento general y operación de plantas de beneficios de minerales, vías subterráneas y conexas, trabajos en plantas concentradoras y traslados de relaves; generación y venta de energía eléctrica, realizar actividades mineras de exploración, desarrollo y explotación.

El clima organizacional es un tema y factor clave que actualmente ha tomado relevancia la vida de las organizaciones a nivel mundial, de manera que las empresas

deben ser promotores de un clima organizacional saludable con la finalidad de garantizar la estabilidad y teniendo efectos sobre los resultados individuales de los colaboradores en su rendimiento laboral, entonces, se puede decir que el clima nace o se origina de la idea u opinión resultante de los empleados. Por otro lado, según Chiavenato (2000) expone referente al clima organizacional que es considerada la representación del medio interno, el cual es reflejado por la interrelación entre los integrantes de la empresa, siendo unos de los pilares fundamentales a tener en cuenta el grado de motivación de los colaboradores y como se refleja esta motivación, tanto positiva como negativamente, afectando en el cumplimiento de las funciones y también en las relaciones interpersonales, según el tipo de motivación con los que se cuenta en la empresa. (p. 59)

En ese sentido se hace necesario el realizar la presente investigación que nos permitirá tener el conocimiento de las necesidades de los colaboradores con respecto al clima organizacional, puesto que a lo largo del tiempo y en la actualidad se puede observar en la empresa. Con respecto de la dimensión retribución se logra apreciar que no se entrega una recompensa a los trabajadores que cumplen y sobrepasan las metas requeridas y la contribución es deficiente, debido a que hay demoras y retrasos en el pago del personal, en la estabilidad existen muchos colaboradores que no se sienten identificados con el grado de pertenencia y se encuentran en constante deseo de no permanecer en el trabajo, los colaboradores no se sienten respaldados, ni apoyados por los jefes de área, puesto que no existe un estímulo y la participación del jefe en las tareas de la parte operativa son deficientes. Así mismo, en la empresa se puede visibilizar que no existe trabajo en equipo, que por el contrario se actúa con individualismo y el logro de los objetivos no es de manera conjunta, lo que genera un trato interpersonal deficiente en el que no existe ayuda, cooperación y relaciones con respeto, en la disponibilidad de recursos la empresa muestra carencia de equipos, insumos y herramientas para la ejecución de actividades de manera eficiente, situación que se agrava con la pandemia de la covid 19, debido a que los trabajadores vienen realizando plantones internos, porque no tienen equipos de bioseguridad para continuar con el trabajo presencial, por consiguiente, son muchos colaboradores quienes mencionan no tener claridad organizacional, debido a que la empresa no dedica un tiempo determinado para explicar a sus colaboradores sobre las condiciones

de trabajo y el funcionamiento de la empresa, asimismo la misión, visión, que son de vital importancia para obtener el empeño y compromiso de los colaboradores.

Así mismo, se puede observar un nivel de descontento por parte de los trabajadores, ya que existe una gran rotación del personal, precisamente a causa de que no se cuenta con personal calificado, nacido o con familiaridad en la localidad, lo que ocasiona y genera que los nuevos integrantes de la empresa se demoren o retrasarse en lograr adaptarse a las normas de convivencia, cultura organizacional y clima organizacional, como tal; así mismo este problema arrastra la disconformidad de la población cuando la empresa prioriza contratar profesionales de otras provincias con el perfil adecuado para los puestos laborales en la empresa.

Asimismo, la empresa presenta deficiencia para contrarrestar los conflictos interpersonales que se presentan entre los colaboradores y externos, ya que los integrantes de la empresa desconocen la visión, misión, y objetivos que persigue o pretende la empresa, por consiguiente, se va viendo reflejado en la poca comunicación mediante la alta dirección y los colaboradores para el desarrollo eficiente de sus actividades e igualmente no se percibe identificación con la empresa.

La satisfacción en el trabajo hace referencia al grado de complacencia o al estado de bienestar donde es percibido por la persona proveniente en lo que corresponde con asuntos específicos y característicos del trabajo, así mismo con el ambiente de la empresa, en efecto son conocimientos o habilidades adquiridos en el medio laboral y la percepción sobre la recompensa o retribución, si se cuenta con la guía, orientación y respaldo del jefe, si cuentan con la comodidad que ellos quisieran tener para poder realizar sus actividades de manera eficiente, entre otros elementos que influyen de forma determinante en la organización. (Alfaro , Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 22)

Es necesario hacer referencia a la publicación del 18 de abril de 2017 en el diario peruano El Comercio (2017) en donde el autor Lumbreras pone a conocimiento que se desarrolló preguntas a las empresas en relación de sus altas gerencias, a fin de conocer la manera que se distribuye el poder en la empresa, de los cuales como resultado tuvo que de 1.780 empresas estimadas grandes, el 77% manifiesta que le da más poder e importancia a la Gerencia de Recursos Humanos conformadas por cinco

áreas. Mayormente las empresas destacan según los rankings distinguidos como Great Place to Work (GPTW) que tiene como significado en español “Gran lugar de trabajo”. (párr. 2)

Lo que es aspiración de todas las empresas, pero que sin embargo no le dan importancia debida al área de recursos humanos para fortalecer e impulsar las capacidades y habilidades blandas de los colaboradores, con la finalidad que a futuro pueden generar una mayor productividad, reconocimiento, beneficio y rendimiento para la empresa a nivel local, nacional e internacional.

Además, Ana María Gubbins, la Gerenta de GPTW en Perú, sostiene que brinda su convencimiento y confianza de estas organizaciones, ya que el modelo funcionara principalmente para que el alto directivo determine la seguridad y convicción de que el recorrido o trayecto hacia el éxito comienza en la construcción de una sólida cultura centrado en los niveles en confianza, excelencia y del progreso de personas. (El Comercio, 2017)

En la segunda variable que es Satisfacción laboral, en la empresa ECOSERMO en Oyón, se ha observado que con frecuencia la insatisfacción de los colaboradores con el trabajo debido a que no existe variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultades para realizar las actividades, sobrecarga laboral y que los colaboradores no sienten, ni perciban posibilidades de éxito con la empresa, los colaboradores muestran insatisfacción con el salario percibido y como se efectúa el pago diferenciado a trabajadores por área, asimismo los trabajadores comprometidos en sobrepasar metas se sienten insatisfechos con el reconocimiento de la empresa, debido a que no hay la existencia de elogios, créditos, y críticas constructivas para lograr fortalecer las habilidades blandas de los colaboradores; en la empresa también se refleja insatisfacción respecto a los beneficios, tales como los seguros médicos, pensiones y vacaciones; sumado a estas problemáticas encontramos que los colaboradores muestran insatisfacción con las condiciones laborales como son sus horarios, descansos, situaciones físicas del entorno laboral como la ventilación o temperatura; insatisfacción con la supervisión, ya que no existe un estilo de supervisión en el cual se mida no solo el cumplimiento de actividades sino las habilidades técnicas o administrativas, incluso todas estas insatisfacciones se pueden reflejar como en la satisfacción con los compañeros en el que se prioriza la competencia y no el apoyo,

amistad y solidaridad entre los colaboradores; y la satisfacción con la organización y la dirección ya que la aplicación de políticas de beneficios y salarios son deficientes.

La alta gerencia de la empresa debe tener en cuenta todas estas problemáticas a solucionar en la empresa y se espera que el estudio sea un instrumento fundamental que servirá para la toma en decisiones en la empresa y mejorar las condiciones de progreso del clima organizacional y satisfacción laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿De qué manera se relaciona la retribución y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona la estabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona el apoyo del jefe y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona el trato interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?
- ¿De qué manera se relaciona la claridad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la ECOSERMO, Oyón.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la retribución y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre la estabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre el apoyo del jefe y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre el trato interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- Determinar la relación entre la claridad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

### **1.4 Justificación de la investigación**

Según la teoría X/Y sostenida por McGregor (1960) donde hace referencia que lo individuos se mostraban más satisfechos en donde la organización, se presentaba con un ambiente donde los colaboradores presenten una libertad mayor y, igualmente flexibilidad fundada en la condición de una supervisión abierta y cooperativa, afirmación que me permite formular el estudio con variables como el Clima organizacional y también la satisfacción laboral en empresa ECOSERMO, Oyón. Con variables que son en la actualidad temas de suma importancia en todas las organizaciones del país y del mundo, resultando de gran relevancia esta investigación donde se contribuirá en los hallazgos sobre el clima organización en las empresas de la región, lo que permitirá que nuestra sociedad tome consciencia que el clima en la empresa es considerablemente importante en la vida de las organizaciones para que

estas lleguen al éxito. Así mismo, la empresa debe tener interés en la satisfacción del trabajador por su hacer.

A partir de los resultados alcanzados se propagaran recomendaciones, así también los resultados del estudio contribuirán en la mejora para un mejor progreso de las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la alta dirección de la empresa ECOSERMO Oyón, además ayudará a que el responsable de recursos humanos y la junta directiva de la empresa conozcan las necesidades e inquietudes reales de los colaboradores, lo que a su vez conducirá en la facilitación en las decisiones a tomar y aplicar estrategias para mejorar las condiciones de clima organización y lograr la satisfacción laboral de los colaboradores. La empresa debe tener en cuenta todas estas problemáticas a solucionar en la empresa y se espera que el estudio sea un instrumento fundamental que servirá para la toma en decisiones en la empresa y mejorar las condiciones de la organización.

De la misma manera, la investigación funcionará como precedente para investigaciones semejantes en contextos similar para el porvenir investigaciones en la Universidad la que presenta la investigación, ya mencionada y otras universidades, investigación que también fortalecerá mis conocimientos, desarrollo profesional y humano, a fin de seguir contribuyendo a la sociedad a través de la investigación.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **- Delimitación temática:**

Para el estudio se abordarán temáticas como clima organizacional y satisfacción laboral, ambos concernientes a la Maestría de Proyectos y Desarrollo Empresarial.

### **- La delimitación espacial:**

El estudio será procedido a realizarse en la Empresa Comunal de Servicios Múltiples Oyón - ECOSERMO, que es ubicado en el distrito de Oyón, correspondiente a la provincia de Oyón y región Lima Provincias, específicamente en la provincia de Oyón

### **- Delimitación poblacional:**

Comprende todos los trabajadores(as) de la empresa ECOSERMO.

### **- La delimitación temporal comprende al desarrollo:**

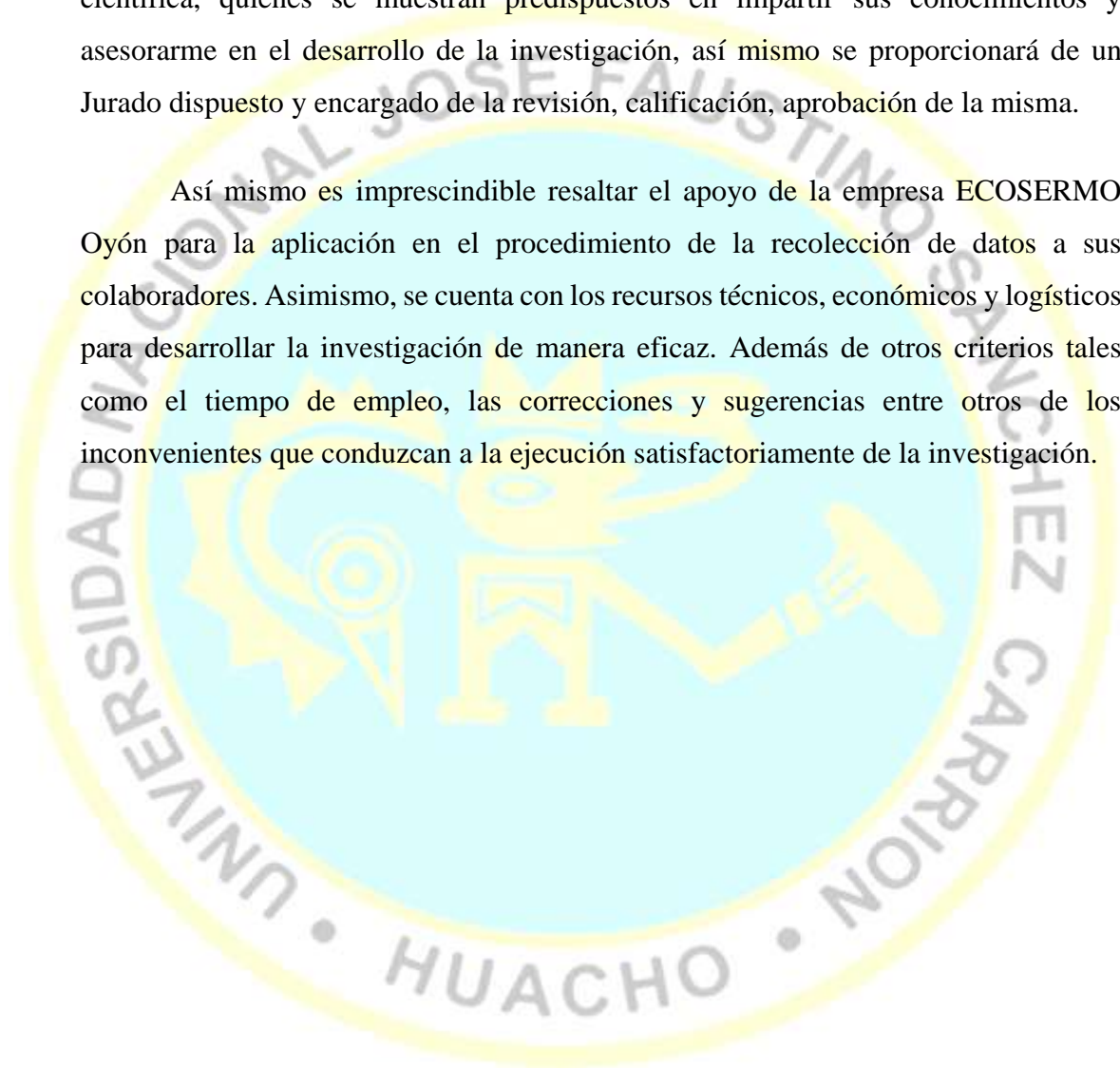
El estudio se realizará a lo largo del 2021.

## 1.6 Viabilidad del estudio

Para la investigación se tiene la facilidad de obtener los datos informativos abundantes sobre las dos variables a investigar

Se cuenta con apoyo institucional de la universidad, a través de sus bibliotecas especializadas y catedráticos conocedores de metodología de la investigación científica, quienes se muestran predispuestos en impartir sus conocimientos y asesorarme en el desarrollo de la investigación, así mismo se proporcionará de un Jurado dispuesto y encargado de la revisión, calificación, aprobación de la misma.

Así mismo es imprescindible resaltar el apoyo de la empresa ECOSERMO Oyón para la aplicación en el procedimiento de la recolección de datos a sus colaboradores. Asimismo, se cuenta con los recursos técnicos, económicos y logísticos para desarrollar la investigación de manera eficaz. Además de otros criterios tales como el tiempo de empleo, las correcciones y sugerencias entre otros de los inconvenientes que conduzcan a la ejecución satisfactoriamente de la investigación.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Sierra (2015) ejecuto un estudio denominado “El clima laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.”, desempeñada en la Universidad Rafael Landívar, estudio mencionado fue empleado para lograr la licenciatura en psicología industrial; perteneciente a una indagación que abarco de objetivo establecer el Clima Laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital anteriormente mencionado. El estudio se singularizo por ser de nivel descriptivo, su muestra estuvo abarcada por 29 colaboradores, así mismo para la recopilación de información fue empleado la encuesta, y con la investigación se determinó como conclusión: Logrando identificar que el clima laboral se situaba en un estado favorable, preciso a la incidencia de factores positivos hallados. Aunque, se detectó aun una deficiencia a los factores de orientación a la calidad y remuneración.

Polanco (2014) realiza una tesis nombrada “El clima y la Satisfacción Laboral en los Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) ciudad San Pedro Sula, Cortés”, estudio mencionado siendo efectuado en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, empleado para llegar a obtener la Maestría en Educación, perteneciente a una investigación que tuvo de objetivo principal: Describir el clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes. Así mismo el estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo, porque comprende determinar aquellos elementos que se caracterizan al Clima organizacional, así mismo es transversal, descriptivo. Se conto con una población de 150 docentes, además, con el estudio se detectó y evidencio que el clima en INTAE es favorable debido a que las

personas en su papel de educadores, administrativos que conciernen respecto a la teoría de las expectativas y asimismo al ajuste de estereotipos profesionales. Además, el clima laboral influye en las relaciones existentes en el interior de la institución, que favorece en la interacción con los sujetos en el interior de la institución educativa. Y por último concluye, que la satisfacción laboral, es encontrado en los docentes se presentan de manera insatisfecha, con respecto a los insatisfactores laborales obteniendo un 20 y 30%, por otro lado, los satisfactores laborales, comprendieron valores de 1.33-5.33%.

Fuentes (2012) efectuó una tesis denominado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” presentado en la Universidad Rafael Landívar, estudio mencionado para obtener la licenciatura en Psicología Industrial /Organizacional, el objetivo: establecer la influencia que presenta la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Se caracteriza por ser perteneciente a un nivel descriptivo. De la misma manera se señaló que presento una muestra formado por 20 empleados de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial. El investigador llegó en conclusión no hay existencia de influencia en la satisfacción laboral con la productividad, asimismo manifestaron la existencia de un nivel alto en satisfacción laboral (de 67 a 100 puntos) Por lo tanto, se afirma con el resultado abarcado en el cuestionamiento del No. 16 con respecto a si se percibe de forma satisfecha con sus labores, el 71% estima que siempre percibe satisfacción con el trabajo, el cual proporciona el alcance de los objetivos institucionales, y el 29% afirmo que frecuentemente se siente satisfechos.

Berelis y Mileidy (2009), elaboraron una tesis nombrada “Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Prevención Social del Personal Docente y de investigación de la Universidad de Oriente, 2008”, presentado con fin de optar la licenciatura en Gerencia de Recursos Humanos; se señaló que su finalidad fue Analizar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del IPSPUDO, 2008. Se caracterizó por ser de nivel descriptivo, la población de estudio fue constituida por 30 empleados. Y los investigadores llegan a la conclusión, que el factor en retribución económica está originando el grado de insatisfacción de los colaboradores, precisamente en las dimensiones correspondientes al salario y esfuerzo, superioridad del salario conforme a la comparación con los otros cargos y a la capacidad del salario

para el cubrimiento de sus necesidades, las cuales se manifiesta según su percepción de los colaboradores como insatisfactorias.

Cortes (2009) llevó a cabo una investigación denominada “Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis. F. Nachón”. Xalapa, ver, 2009”, en la Universidad Veracruzana, cuyo estudio mencionado es presentado para el logro de Maestría en Salud Pública; la investigación perteneciente de Cortés comprendió de objetivo primordial: diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital ya mencionado. El estudio aludió que se caracterizó por convidarse de transversal, nivel descriptivo, y observacional, teniendo una población compuesta por 880 trabajadores. El autor empleo como instrumento de evaluación lo propuesta por la OPS para medición CO. Llegando a abarcar en conclusión que con respecto al clima organizacional en el hospital se presenta que no es satisfactorio.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Montoya (2016) ejecuto el estudio denominado “Relación entre clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, presentado en la Pontificia Universidad Católica del Perú, tesis anteriormente mencionado fue presentado con la finalidad de adquirir maestría en Relaciones Laborales; En su investigación se planteó el siguiente objetivo: analizar y determinar si hay relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la empresa anteriormente mencionada. Así mismo, se señaló que se empleó una metodología de enfoque mixto, y se aplicó una muestra compuesta por 20 individuos, El investigador llevo a manifestar que hay existencia en relación entre las nueve dimensiones del clima organizacional respecto al desempeño laboral general. Finalmente, el autor llevo a la conclusión, con respecto a la raíz de los resultados encontrados, se confirma que hay relación del clima organizacional y desempeño laboral. Por consiguiente, aquel resultado demuestra la validación en la hipótesis, permitiéndose fortalecer y reforzar los hallazgos del estudio acatado respecto a la temática. De la misma manera, se confirmar que, cuando sea mejor y deseable perciben el clima organizacional, se reflejara en una superior el desempeño de los empleados.

De la Cruz y Huaman (2016), desempeñaron una tesis nombrada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa Cuna Más en la provincia de Huancavelica - 2015”, presentada a la Universidad Nacional de Huancavelica, estudio mencionado ejecutado con el fin de optar por el grado de licenciatura; los investigadores se plantearon el siguiente objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el personal de Cuna Más; y arribaron a la siguiente conclusión: logrando determinar que el clima organizacional presentaron una relación favorable, con significancia al desempeño laboral en el personal. Por otro lado, la correlación encontrada es de  $r=71\%$ , siendo lo cual la relación hallada es positiva media. Así mismo, el 53,1% de los encuestados del clima organizacional es de nivel alto y finalmente el 56,3% de los encuestados presentaron que es alto el desempeño laboral.

Campos (2016), desarrolló una investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito Íllimo, 2016”, presentado en la Universidad Privada Juan Mejía Baca; estudio anteriormente mencionado siendo ejecutado para adquirir el grado en Licenciatura en Psicología; la investigación presento de objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa agrícola en marzo de 2016, según edad, sexo y puesto que desempeña. Su muestra designada fue compuesta por 72 colaboradores, quienes fueron seleccionados con los criterios de elegibilidad seleccionado con el muestreo probabilístico. Finalmente, el investigador concluye que: la satisfacción laboral dentro de la empresa agrícola, se evidencio que la mayoría de los trabajadores se hallan en estados insatisfechos con el (60%), por lo tanto, los trabajadores en ciertas coyunturas transcurren aquellas situaciones de incertidumbre y pánico manifestando como efectos por medio de la realización de las huelgas, llegando a los trabajadores y a la vez ocasionando el origen de las bajas en el área operativa de producción.

Quispe (2016) elaboró un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.”, presentada en la Universidad Nacional José María Arguedas; estudio anteriormente mencionado siendo ejecutado para obtener Licenciatura en Administración de Empresas; la investigación perteneciente a Quispe, presento en finalidad mencionada determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional

y satisfacción laboral. La muestra empleada del estudio aludió que fue la totalidad de su población compuesta por 30 colaboradores. Finalmente, el autor concluyó que mediante la correlación de Spearman evidenciaron un valor de 0,652, entonces, implica que hay la relación de manera positiva moderada de la variable del clima organizacional y satisfacción laboral de la población ya mencionada. Por lo cual, se determina comprobada y verificada la hipótesis principal.

García y Segura (2014), hicieron una investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las Instituciones Educativas del distrito de Cajay - 2013”, presentada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, estudio anteriormente mencionado fue ejecutado para adquirir la maestría en Educación con Mención en Gestión e Innovación Educativa; los investigadores expusieron el siguiente objetivo: Determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y Desempeño docente de las Instituciones Educativas de Cajay. La muestra señalada para el estudio desarrollado fue compuesta por 65 docentes dentro de las 11 localidades. Por consiguiente, el estudio aludido se caracterizó por ser de un nivel no experimental, transversal correlacional. Finalmente, los investigadores llegan a la siguiente conclusión: Con el perteneciente estudio se estableció que hay una correlación moderada entre clima organizacional y desempeño docente. Así mismo, los docentes encuestados determinaron que en presencia de adecuado y positivo clima organizacional favorecería en el buen desempeño docente.

Alfaro, Leeyton, Meza y Sáenz (2012) realizaron una tesis denominada “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, estudio anteriormente mencionado fue expuesto en la Pontificia Universidad Católica del Perú, con la perteneciente finalidad de obtener la maestría en Administración Estratégica; quienes plantean el siguiente objetivo: Aportar indicios sobre la situación de la satisfacción laboral en la muestra de municipalidades y proponer explicaciones; El estudio se caracterizó por tener un nivel descriptivo y correlacional, así mismo cuantitativo, se desarrolló en una muestra de 82, 126 y 161 empleados con respecto a cada municipalidad. También se señaló que para las mediciones perteneciente a la satisfacción laboral se hizo uso de la Escala de Opiniones SL-SPC, por último los investigadores concluyeron en que el nivel de satisfacción laboral indicado por los colaboradores de las tres municipalidades



indagadas se estima en un nivel Promedio, por lo tanto, esto señalaría que acontece posibilidades de mejora.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional (VI)**

#### **2.2.1.1. Definiciones según autores:**

Según Gestoso (2007) menciona que el clima hace referencia en el grado de percepción que presentan una agrupación de sujetos que conforman parte de la organización y determinan relaciones en el ámbito laboral. (p. 16)

Según Chiavenato (2000) preciso que es el medio interno reflejado por la interrelación entre los integrantes de la empresa, siendo unos de los pilares fundamentales a tener en cuenta el grado de motivación de los colaboradores y como se refleja esta motivación en el cumplimiento de las funciones y relaciones interpersonales, según el tipo de motivación con los que se cuente en la empresa. (p. 59)

Según Toro y Sanin (2013) señalo que, entre diversos indicadores existentes para conocer la Calidad de la vida Laboral, el Clima Organizacional es precisamente uno de los más resaltantes, puesto que permite una aproximación fiel y asimismo, la expresión más específica a la percepciones que los trabajadores comprenden respecto a la organización en donde se encuentran vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo. (p. 11)

En ese sentido, se puede describir que el clima organizacional hace referencia a aquella apreciación, valoración subjetiva y aquella suma de expresiones, el cual es compartida entre los sujetos del entorno laboral donde se forman según el criterio de los colaboradores mediante las diferentes realidades del trabajo, experiencias y del mismo ambiente general laboral. Por consiguiente, siendo un factor determinante el clima repercute en el comportar de los miembros de la organización, la necesidad de alcanzar los mayores logros en el desarrollo productivo de la organización, por lo tanto

el clima adecuado y favorable puede contribuir a la organización creando mayores niveles y alcance con respecto al cumplimiento de metas, en ese sentido es fundamental destacar y hacer resaltar el impacto positivo que un clima adecuado proyectara hacia una buena satisfacción, reducir conflictos, una gran mejorar en productividad y rendimiento.

### **2.2.1.2. Dimensiones según autores:**

Según Guillen G. (2007) las dimensiones del clima laboral se fragmentan en dos perspectivas, en una perspectiva general y específica:

Con respecto a la perspectiva general el autor considera a Campell, Dunnette, Lawler, y Weick. (1970), autores que en su libro denominado “Managerial behavior, performance and efectiveness” manifiestan que en los estudios efectuados se alcanzan unos criterios frecuentes y están en cuatro dimensiones: (p.171)

- a) **Autonomía individual:** En él se precisa que se incluyen los factores de responsabilidad individual, la autonomía del individuo, la tendencia inclinada a las normas y reglas. También las oportunidades para desempeñar la iniciativa individual. Lo representativo consiste en la libertad del sujeto para ser su propio jefe, lo que conduce a gestionar y encaminarse a dirigir su trabajo con el poder que dispone para la toma de decisiones de forma personal.
- b) **Grado de estructura impuesta sobre la posición ocupada:** Con respecto a esta dimensión se señala que abarcan el grado en que aquellos con el poder de posición superior atribuyen autoridad dentro de la estructura y también determinan los objetivos laborales, lo cuales son definidos como autoridad y posteriormente transmitirlo a los colaboradores.
- c) **Orientación hacia la recompensa:** se sostiene que se abarca la recompensa, la satisfacción general, orientada a la promoción y logro; y la orientación destinada a las ventas y obtención de los beneficios. La totalidad de los aspectos se caracterizan por la existencia de la recompensa. Entonces lograr reconocer la labor y esfuerzo mejoraran el contexto laboral, podría generar a su vez un cambio positivo, así mismo elevar sus niveles de satisfacción y compromiso. Por lo tanto, esta dimensión se refiere a las posibilidades de promoción y respecto a los aspectos económicos

- d) Consideración, afecto y apoyo:** se abarca la agrupación de los compuestos en apoyo directivo, apoyo a los subordinados, el efecto apoyo y soporte en las prácticas de supervisión, inspección e indirectamente el factor en relación con el trabajo con un supervisor competitivo. En otras palabras, es referido a que los colaboradores reciben estímulos de los superiores. Por lo tanto, es aconsejable demostrar una visión apreciativa que produzca un efecto en su desempeño (Guillen, 2007, p. 171)

Según Toro las dimensiones del clima organizacional son:

### **Retribución**

Según Toro y Sanin (2013) preciso que los humanos constantemente estamos comparando los aportes que realizamos en el trabajo con lo que se obtenemos a cambio, en ese sentido, es decir la retribución y, el resultado de este balance, lo examinamos con la relación de la contribución con la retribución de un “otro significativo” en donde se puede identificar o evidenciar las características que existen en común y que lo hacen sujetos a la comparación. (p. 67)

En otras palabras, se puede mencionar que la retribucion es aquella contraprestación o compensacion de sus servicios brindados a la persona, por lo cual es la estipulacion de aquella retribucion por el desempeño, siendo a cambio de un beneficio adicional por su dedicacion a la tarea y a su vez empleando un favoreciendo al rendimiento y a la productividad; por lo cual recae en mayor compromiso por parte del colaborador para el cumplimiento eficiente de sus actividades asignadas.

### **Estabilidad**

La Estabilidad está definida como la forma de apreciar de los trabajadores con respecto a las probabilidades de permanencia dentro de la organización y considerar que a los trabajadores se la preserva o se le desprende con un despido de manera correcto referente con un juicio debidamente parcial. Como se aprecia, se incluyen dos aspectos en la descripción. En primer lugar, las percepciones o creencias con respecto a las posibilidades de permanencia de la empresa en el medio, el cual conforma un aspecto de la imagen o el buen nombre que los trabajadores se elaboran de la organización a la que integran y puede repercutir positivamente en el anhelo de mantenerse vinculado a ella (Toro y Sanin, 2013, p. 81)

De acuerdo a lo anterior se puede inducir que la estabilidad es un aspecto individual de los colaboradores con respecto a una situación equilibrada siendo la capacidad que se le concede al colaborador previamente determinada dando beneficio y prioridad a su permanencia y estancia en su empleo, de manera que se este garantizando su empleo y a su vez la garantía de la permanencia y conservación de su puesto laboral, por lo tanto, sin presencia del despido sin una causa justa y objetiva. Así mismo, los miembros desarrollan un sentido de lealtad, como también identidad siendo dirigida a la empresa debido a la estabilidad y permanencia.

### **Apoyo del jefe**

Se define como aquella apreciación percibida de los colaboradores donde el superior o jefe respalda y estimula las posibilidades de participación necesarias de todos los integrantes de la empresa, para que realicen eficientemente sus tareas. Por lo tanto, se indica a la percepción que estimulan los colaboradores a la relación con las actuaciones del jefe hacia ellos, lo que es determinante para lograr una calidad del Clima Organizacional (Toro y Sanin, 2013, p. 93)

En ese sentido se puede mencionar que para llevarse a cabo, un sosten o soporte del apoyo del jefe, el mismo debe construir una visión amplia y profunda sobre sus colaboradores, reconociendo sus esfuerzos, trayectorias y las potencialidades, apoyando a sus colaboradores y identificando sus propias necesidades de mejora, junto a sus necesidades de desarrollo. Posteriormente una vez identificadas el jefe deberá apoyarlos de manera activa, del mismo modo es una responsabilidad el guiarlos, apoyarlos para que desarrollen competencias y adquieran el nivel óptimo para un adecuado clima laboral. Por otro lado los trabajadores valorarán el alto grado de aprecio y el reconocimiento del jefe. Los empleados que perciben un que la empresa evidencia preocupación pueden elevar su desempeño y mejorar su bienestar. Los comportamientos de apoyo del jefe llegan a involucrar a los colaboradores accesibles para la discusión, motivados por las fortalezas, el esfuerzo y participación

### **Trabajo en equipo**

Conforme Toro sostuvo que es el grado percibido y vigente en la empresa de un procedimiento sistematizado y ordenado de trabajar en equipo y aquella manera de

trabajo es adecuado e idóneo para el trabajador y la empresa. Esta dimensión organizacional no debe confundirse con la competencia personal de laborar en equipo, en el cual consiste en su evaluación de condiciones individuales que facultan a una persona para trabajar en colaboración con otros en la obtención de metas. Entonces se refiere a la percepción de la existencia en la empresa de políticas o prácticas que fomentan el logro de objetivos por medio de la acción conjunta que es el equipo laboral. (Toro y Sanin, 2013, p. 105)

Por lo tanto, esto conduce e implica a la elaboración de estrategias para direccionar o conducir al equipo laboral una adecuada cooperación y por consiguiente siendo capaz de obtener óptimos resultados. Finalmente, la práctica de una organización de tareas y unión de capacidades y destrezas para un cumplimiento de las mismas, irán logrando incrementar la comunicación, la coordinación, compromiso, crecimiento y desarrollo para el rendimiento individual y cooperación de sus colaboradores, así mismo son más eficientes con un alto desempeño y logrando una mejor productividad y mejorando las relaciones interpersonales, de gran relevancia para un buen ambiente.

### **Trato interpersonal**

Consiste en la percepción e impacto del grado en donde los colaboradores en general cooperan y apoyan entre sí y sus relaciones son de participación, cooperación, colaboración y respeto. (Toro y Sanin, 2013, p. 117)

Por lo tanto, también puede ser interpretada como un contexto de relación entre compañeros de trabajo, generando interacciones muy productivas, y eficientes. En ese sentido, se considera que es un aspecto primordial para la mejora y progreso de los rendimientos laborales y espacios para lograr la promoción de los valores como el respeto, solidaridad, escucha activa, empatía, responsabilidad, etc, logrando generar relaciones interpersonales sanas y satisfactorias, implica sin muchas discrepancias, resultando vínculos que se generan durante el proceso de interacción y comunicación que se da entre los miembros, los cuales son necesarios para mantener una comunicación asertiva dentro del ámbito laboral.

## **Disponibilidad de recursos**

Según Toro hace referencia a la apreciación sobre si el colaborador tiene los equipos, implementos, contribución requerida de otras personas y dependencias para la ejecución de sus labores. Se pretende explorar aquí si el colaborador es consciente de tener o no a su disposición y alcance de insumos e instrumentos necesarios e imprescindible a fin de realizar sus tareas de manera eficiente para el cumplimiento de sus responsabilidades. (Toro y Sanin, 2013, p. 131)

Por otro lado se puede mencionar que los recursos disponibles son empleados para el uso de una disponibilidad directa a la utilidad. Por lo tanto, el trabajador debiera hacer uso de los activos para el empleo de una o varias tareas en labores. Entonces se puede entender que cada recurso debiera tener los atributos necesarios para llevar a cabo la utilidad del cumplimiento de sus funciones. Así mismo la empresa debiera proveer medios que se requieran para satisfacer los requisitos necesarios del activo que se empleara para cada actividad, los cuales produzcan y reflejen óptimos beneficios en la producción de las labores

## **Claridad organizacional**

Según Toro sostuvo que es la apreciación del personal, el cual se ha adquirido y recepcionando la información adecuada al colaborador, correspondiente a la finalidad del trabajo, el rubro de la empresa, el horario laboral, y el funcionamiento de la misma empresa, para adaptarse de manera adecuada y realizar las funciones encomendadas de manera efectiva. (Toro y Sanin, 2013, p. 143)

Por lo tanto se puede señalar que la claridad de información es un aspecto que los colaboradores deben poseer, porque es aquel acceso de poder enterarse de los puntos más relevantes en comunicaciones internas de la empresa para lograr niveles favorables, teniendo en cuenta que las conversaciones asertivas inciden en una información adecuada, y a su vez que pueden incidir el proceso de vida institucional como en asuntos relacionados de conflictos, motivación, comunicación, satisfacción, su esfuerzo y compromiso. En ese sentido vemos allí su importancia de discusión en involucrar estas prácticas de canales de comunicación para una participación asertiva.

### 2.2.1.3. Tipos de clima organizacional.

Los compiladores Corredor y otros (2016), citaron a (Brunet 1992) quien sostiene los tipos, los cuales son:

1. **Clima tipo autoritario:** Con respecto a este Clima sostiene que está compuesto por dos apartados, que detallan la estructura interna de las organizaciones, tales son:

a. **Clima de tipo autoritario:** Autoritarismo explotador:

Se manifiesta en un marco en el que los altos mandos no presentan, ni proporcionan o suministran la idónea confianza a sus trabajadores, y estos proceden a una actuación basada en represión, sometimiento, presunción a correctivos, intimidación y amenazas. Efectivamente esta categoría de clima está relacionada con un contexto donde solo el sistema de comunicación es desde origen de las directrices e instrucciones según las actividades laborales que se hayan concedido con el fin de desarrollar dentro de la organización. (Corredor, y otros, 2016, p. 110)

Este estilo puede generar estrés, mal humor, niveles bajos de autoestima, probocando una falta de identidad con la compañía y desinterés de permanencia, una baja de rendimiento en sus funciones labores, pocas canales de comunicación asertiva hacia los trabajadores.

Según lo anteriormente mencionado, este sistema del clima organizacional puede concernir el ambiente, ya que lograría desencadenar en fenómenos de tensión, arbitrariedades, desigualdades, ocasionando a los colaboradores inexistencia de la motivación por la ausencia del reconocimiento y participación; y por consiguiente puede proceder a debilitar los niveles de productividad.

b. **Clima de tipo autoritario:** Autoritarismo paternalista:

Se determina que se presentan dentro de un entorno de trabajo que supuestamente, ya que en apariencia está correctamente estructurado, en donde todo es estable y en control, es guía desde cierta condescendencia con los subordinados y en su mayoría las decisiones se determinan a los más altos cargos, aunque en solo en

ciertas excepciones se refieren a ser atribuidas a los cargos inferiores. (Corredor, y otros, 2016, p. 110)

Se puede mencionar entonces, que es la presencia donde predomina y destaca la carencia de confianza de los directivos y la dirección es exclusivo para ellos y designan aplicables roles correspondientes a sus distintos colaboradores. Por consiguiente, es un sistema donde los trabajadores son exclusivamente obligados a obedecer la decisión del directivo, afectando el ambiente de trabajo e incrementando las barreras de confianza y comunicación.

## **2. Clima tipo participativo:**

### **a. Clima de tipo participativo: Consultivo**

Se señala que es donde el clima organizacional está centrado en la confianza y colaboración de los subordinados, las decisiones se admiten no exclusivamente a los altos mandos, ya que también en ciertas ocasiones son los cargos inferiores que contribuyen en los procesos decisivos. Por lo tanto, la administración está basado en el logro de objetivos y en un entorno dinámico asimismo de ser un entorno participativo. (Corredor, y otros, 2016, p. 111)

Cabe destacar que aquella organización con este comprendía por este tipo, atribuye a que se desarrolle un clima laboral satisfactorio y gratificante, se manifiesta con un gran nivel de compromiso de los colaboradores, aporta y atribuye a la competitividad de la organización, el cual accede a tener equipos consolidados, quienes aportaran en el incremento de niveles de participación y productividad, en donde se puede presentar en entornos dinámicos y con estructura definida. (Corredor, y otros, 2016, p. 111)

### **b. Clima tipo participativo: Participación grupal.**

Está basado en aquella confianza otorgada a los trabajadores, el proceso decisivo se encuentra en cada nivel de la organización, su comunicación es lateral y se presenta una gran participación, cumplimiento de los objetivos, rendimiento, y métodos de trabajo, así mismo hay una amplia conexión y amistad entre el alto mando y los colaboradores, permitiendo enlazar una confianza y un factor elemental de la



planeación estratégica hacia el alcance de objetivos y fines de la organización. (Corredor, y otros, 2016, p. 111)

Además, en cuanto al clima organizacional, este tipo aporta a desarrollar las actividades en el entorno laboral mediante entornos con niveles de confianza y su vez una participación, lo que conlleva a un alto grado de satisfacción en los colaboradores para desempeñarse con gran sentido de pertenencia correspondencia y compromiso para con la institución. (Corredor, y otros, 2016, p. 111)

Cabe destacar que originaria unos buenos y altos niveles de rendimientos por el entorno participativo, y asimismo un grado positivo en las relaciones interpersonales de manera interna en la empresa, mediante los equipos de trabajo consolidados con el propósito de sus actividades.

#### **2.2.1.4. Importancia del clima organizacional.**

De acuerdo a los compiladores Corredor, Alvares y otros (2016) el clima organizacional es considerado multifactor, porque está compuesto por el entorno físico, líderes, canales de comunicación, relaciones entre las personas, estructura organizacional entre otros. Por lo tanto, en este escenario es necesario que existe un grado de correspondencia entre directivos y empleados, en cuanto a calidez en las comunicaciones, amabilidad en el trato, trabajo en equipo, cooperación y respeto por la organización y el factor humano, el cual además de tener necesidades físicas y materiales, también tiene la necesidad de sentirse involucrado dentro de la organización y que esta le ofrezca las condiciones óptimas y confortables para desarrollar sus capacidades y competencias en el entorno laboral.

Así mismo, un clima organizacional adecuado es un factor para el incremento de la productividad y competitividad, además, es clave para captar los puntos críticos y posteriormente efectuar acciones para la corrección de los factores que pueden influenciar negativamente su motivación o desempeño. Asimismo, ejecutar intervenciones en las estructuras de la organización unido con una planificación estratégica, logrando mejorar los métodos diversos de comunicación. Todo lo manifestado anteriormente genera que las personas obtengan los esperados logros de sus objetivos empresariales. (p. 112- 113)

Tener un favorable clima laboral es un factor y aspecto clave para obtener una mayor productividad, definir las estrategias de mejorar o los causantes debemos considerar que un clima organizacional puede transformarse e evolucionar de manera positiva o negativa. El optimismo es un gran indicador del éxito laboral, asimismo que cuenten con entorno saludablemente se presentarían dispuestos a la colaboración con compañeros fomentando una cultura de apoyo.

Uno de los fundamentales problemas que hay en las organizaciones es la poca existencia de unos adecuados canales en comunicación, lo que obstaculiza que los colaboradores se aprecien e íntegros. Otro elemento que perjudicar un ambiente y generar conflictos es la ausencia de una equidad que puedan perciban los colaboradores respecto al cumplimiento de las mismas funciones, llegando a bajar los niveles de productividad y desinterés y poca motivación, obstaculizando lograr un clima positivo.

### **Teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

La teoría de Likert es más adecuadas y entendidas sobre el clima organizacional, en donde refiere la aparición del clima participativo puede proporcionar eficacia y eficiencia individual y organizacional, que a su vez son parte de las teorías de motivación, que mencionan y resaltan que la participación y cooperación brinda motivación a los colaboradores a ejecutar su trabajo. (Rodríguez, 2016, p. 6)

Así mismo, Likert propone un análisis de diagnóstico del sistema organizacional basándose en una trilogía de variables, los cuales están compuestas por las dimensiones y los tipos de climas existente en la organización, cuyas variables se describen seguidamente:

- a. **Variables Causales:** descritas como variable independiente, quienes están dirigidas a señalar donde una organización va evolucionando y obteniendo resultados. Como parte de estas variables podemos identificar la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.
- b. **Variables Intermedias:** se menciona que están dirigidas a la medición de la situación y circunstancias interna presente de la organización, siendo reflejo de los

siguientes aspectos, como la motivación, producción, comunicación y la toma de decisión.

- c. **Variables Finales:** señalan que estas nacen como el resultante de consecuencias de las variables causales e intermedias, están encaminadas a garantizar y generar resultados óptimos para la organización o empresa en su productividad, ganancia y pérdida. (Rodríguez, 2016, p. 7)

## 2.2.2. Satisfacción laboral (VD)

### 2.2.2.1. Definición según autores

Según Medina (2000) hace referencia que la satisfacción laboral es comprendida como una apreciación sobre los diferentes sentimientos que podemos tener acerca del entorno de trabajo.

Según Robbins (1998), sostiene que la satisfacción laboral se refiere al conjunto y agrupación de actitudes del colaborador para su trabajo. Mostrando que los colaboradores que están muy satisfechos con su puesto laboral evidencian actitudes favorables y positivas hacia este; quienes no están satisfechos reflejan cambios de actitudes de manera negativa. Es por ello que los individuos cuando mencionan de las actitudes de los colaboradores, mayormente hacen referencia a la satisfacción laboral como una expresión habitualmente usada.

De igual modo cabe mencionar también que la satisfacción en el trabajo hace referencia al grado de complacencia o al estado de bienestar que es percibido por la persona resultante de la relación con asuntos específicos del trabajo, así mismo con el ambiente de la empresa, En efecto son experiencias y percepciones sobre la retribución, si se cuenta con el apoyo del jefe, si cuentan con la comodidad que ellos quisieran tener, etc. (Alfaro , Leyton, Meza, y Sáenz, 2012, p. 22)

Según Arbaiza (2010) señala que la satisfacción laboral presenta reacción con las actitudes del trabajador en relación a su ambiente. Es importante manifestar que la satisfacción laboral, al igual que las actitudes, inclina al individuo a presentar comportamiento de una determinada manera. De esta forma podemos referir que la

satisfacción puede responder a la rotación, el abandono y ausentismo, teniendo en cuenta que la deserción o renuncia de nuestros colaboradores está en función de la satisfacción o insatisfacción que puedan tener en el trabajo. (p. 182)

Por lo tanto, se puede describir a la satisfacción como aquel grado de conformidad y satisfacción del trabajador, fundamentalmente, en relación al entorno y a sus condiciones laborales, siendo un grado de sensación respecto a sus condiciones laborales, sus experiencias basadas en su entorno, se podría afirmar entonces que un alto grado de satisfacción afectará y se verá reflejado en el bienestar y las sensaciones positivas de los empleados. No podemos dejar de comentar que se encuentra estrechamente ligada al grado de complacencia, el cual influye en su rendimiento, desarrollando una cultura de opinión y de mejora, valorar iniciativas, reforzar los procesos necesarios brindando las posibilidades de crecimiento.

Además, Lydia Arbaiza Fermini (2010), hace referencia a las definiciones de los siguientes autores:

- Para Katzell (1964) Para el autor la satisfacción es una expresión oral de un colaborador, con respecto al monitoreo y evaluación de su empleo.
- Locke (1976) sustenta que la satisfacción en un trabajo donde aquel estado emocional satisfactorio que es resultante de la apreciación de un individuo respecto a sus labores o sobre sus experiencias en el entorno laboral.
- Kalleberg (1977) refiere a la satisfacción aquella agrupación de sentimientos positivos y negativos con el que los colaboradores atribuyen mediante su percepción todo lo referido a su trabajo.
- Price y Mueller (1986) sostienen que la satisfacción laboral es la manera donde los colaboradores reflejan el gusto y agrado por su trabajo.
- Hadson (1991) atribuyo que la satisfacción es un sentimiento proveniente de la apreciación de las características que se desempeña.
- Para Davis Newstrom (1991), señalo que la satisfacción proviene de la influencia de los sentimientos positivos conforme los empleados perciben su trabajo.
- Robbins y Coulter (2005) sostiene a la satisfacción hacia una actitud global de un colaborador con respecto a su empleo. (Arbaiza, 2010, p. 181 -183)

### 2.2.2.2. Dimensiones según autores

Medina (2000) menciona que una de los análisis más íntegros es la clásica de Locke (1976), el cual contrasta los siguientes:

1. **Satisfacción con el trabajo:** determina que consiste en donde podemos evaluar como colaboradores que determinan la importancia del trabajo, su variedad, la ocasión para incrementar nuestros aprendizajes que nos ofrece, contrarrestar las dificultades, exigencias en cantidad de trabajo, garantía de que podemos lograr el éxito. (Medina, 2000, p. 195)

Desde la vista organizacional, contiene un impacto directamente a la productividad, rendimiento y ganancias, debido al estado placentero, comprendida como aquel aspecto afectivo en su estado emocional, fundamentalmente está dirigida a una actitud hacia el trabajo.

2. **Satisfacción con el salario:** tiene que ver respecto con cantidad, equidad, modo de distribución del salario y que tan aceptable es por parte del colaborador, puesto que es uno de los indicadores para la conformidad del colaborador con respecto a su entorno laboral. (Medina, 2000, p. 195)

En ese sentido el sueldo es de importancia para los trabajadores ya que es su compensación por sus labores realizadas, también se considera una recompensa que influencia mucho en su motivación de trabajar. Así mismo, es una gratificación al impacto que sienten por el placer de satisfacción que apoye a sus interés y compromiso, de ahí su relevancia que conlleva a resultados favorables, quizá para la empresa puede ser un costo, pero a la vez una inversión para su productividad, y evitara que los empleados dejen su trabajo debido a la insatisfacción salarial evitando fuga de talento.

3. **Satisfacción con la promoción:** señala que tiene que ver respecto con las oportunidades de formación o de criterios sobre la promoción; esto quiere decir que los colaboradores necesitan que la alta gerencia les brinde oportunidades para el fortalecimiento de sus capacidades, conocimientos y habilidades, a fin de garantizar una mejor ejecución de actividades que a su vez genera brindar un

servicio de calidad. Del mismo modo se destaca como una estrategia dirigida a los colaboradores para impulsar su estímulo (Medina, 2000, p. 195)

Por lo tanto, podemos afirmar que la mejora de sus condiciones en el trabajo también puede construir la lealtad y a la realización personal. Una promoción en un nivel laboral implica mayor cumplimiento en sus labores, para hacerse elegible, porque los servicios brindados implican un factor determinante cuando hablamos de promoción por su competencia, méritos a un crecimiento que inciden en sus capacidades y rendimiento. De la misma manera la promoción es un impulso en su desarrollo profesional donde puede haber tantas, como en pago de sus formaciones, capacitaciones o flexibilidad en horarios, entre otras.

4. **Satisfacción con el reconocimiento:** señala que tiene que ver respecto a las apreciaciones por la elaboración de sus labores, como también los créditos por el trabajo efectuado y las críticas, por lo tanto, siendo necesario para la motivación dirigida a los colaboradores que cumplan las metas determinadas o realicen su trabajo dándole un valor agregado, que incluso puede servir como un ejemplo a seguir para todos los integrantes de la organización o la empresa. (Medina, 2000, p. 195)

Reconocer sus resultados y corregir a los colaboradores es un factor básico para que se sientan útil, estimados y orgulloso. Por lo tanto, las razones de conocer a tus colaboradores y saber su nivel de capacidad de obtener sus resultados, percibir participación, mayor bienestar y motivación, es uno de los elementos claves para apreciar un reconocimiento, recompensas o méritos que son considerados por su trabajo o logro, ese esfuerzo al ser valorado generaría otros beneficios como aumentar su satisfacción, disminuir los niveles de frustración logrando impulsar sus esfuerzos, comportamientos y prácticas, concentrados en sus labores, generando un fortalecimiento en su compromiso y favoreciendo en la lealtad. Existen diversos métodos de estrategia de políticas de reconocimientos en base a valores implicando al colaborador mediante incentivos para un reconocimiento laboral, y interiorizará las buenas prácticas

5. **Satisfacción con los beneficios:** menciona que tiene que ver con las pensiones, seguros médicos y vacaciones, por consiguiente, quiere decir que debemos darle

la importancia debida a la seguridad de nuestros colaboradores, siendo así el respeto a las vacaciones una acción fundamental y de obligatoriedad para lograr que los colaboradores garantizando que no presenten un agotamiento profesional o estrés que no permita el desarrollo y rendimiento de las actividades de manera eficiente. (Medina, 2000, p. 195)

Los beneficios laborales como la jubilación, abonos de alimentación, seguros médicos de salud y de bienestar, descanso vacacional y transporte, espacios de descanso, culturales, comisiones, descuentos, o entre otros gastos relacionados al bienestar del colaborador, es importante que conozcan sus derechos por obligatoriedad siendo derechos laborales ya que son beneficios fuera de su respectivo sueldo.

6. **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** menciona que tiene que ver con el horario, descansos, condiciones físicas del lugar de trabajo y ventilación o temperatura, lo cual se hace imprescindible para que los trabajadores disfruten de un espacio adecuado y entorno saludable para realizar las funciones encomendadas de manera eficiente y oportuna. (Medina, 2000, p. 195)

Los trabajadores no deberían correr riesgos de sufrir accidentes cuando realizan sus actividades laborales, poseer un seguro y tratamiento médico, en su totalidad tener los requerimientos mínimos de salud, iluminación adecuada, limpieza e higiene, bienestar y seguridad idónea de las condiciones laborales ambientales, siendo imprescindible para el desempeño de labores una condición adecuada del entorno, por consiguiente, las condiciones de trabajo cubren una amplia gama de factores para brindar servicios de bienestar al colaborador. Desde el punto de vista organizacional, es una inversión en las condiciones óptimas de trabajo para que puedan explotar sus potencialidades evitando la pérdida o disminución de la capacidad para sus labores correspondientes, así mismo evitando los sobreesfuerzos como en la visión por la carencia de iluminación, evitando fatiga y en otras circunstancias lesiones en el colaborador.

7. **Satisfacción con la supervisión:** que está aligado a temas como el estilo de supervisión. Siendo fundamental que los colaboradores aprecien la supervisión como una actitud de acompañamiento y asistencia técnica, que más allá de juzgar

la forma del trabajo ayudara a mejorar las condiciones y estrategias a ser implementadas en la ejecución de tareas. (Medina, 2000, p. 195)

En ese sentido, se sostiene que la acción de supervisar e inspeccionar a los colaboradores de la manera correcta es un factor productivo para poder controlar, las funciones, labores e insumos que se emplean para el éxito de la empresa. Por ese motivo un supervisor deberá conocer respecto a materiales, los procedimientos y entre otros aspectos. El supervisor debe direccionar y monitorear al mismo tiempo, siendo la seguridad una prioridad, expresándose bien, realizando una efectiva supervisión al personal respecto a su desempeño, identificando las metas verificando sus cumplimientos, registrando los logros, fallas y alcance referentes a un enfoque con resultados, mejorando procesos, mediante la supervisión midiendo los procesos de producción, evaluando los riesgos de salud e identificando las problemáticas. Otro factor importante es que deberían realizarse con una debida preciosidad o regularidad en un nivel adecuado conforme los planes estratégicos.

8. **Satisfacción con los compañeros:** señala que tiene que ver con la competencia, apoyo y amistad recibida de los miembros, cultivar lo que es importante en materia de valores como la solidaridad, la empatía, el saber compartir y enseñar, quienes se hacen necesarios para que los colaboradores se aprecien de manera más cómodos al momento de interactuar con sus compañeros de trabajo, generando un ambiente positivo y amigable en el trabajo. (Medina, 2000, p. 195)

Entonces, se puede mencionar que tener una adecuada relación con los miembros en la empresa, nada mejor que estar bien con los compañeros, y percibir que es un lugar agradable puede ser más productivos, comprendiendo que para ello la comunicación, respaldo y el interés por mantener una buena convivencia es importante, algunos aspectos para lograrlo es dejar la antipatía y establecer lazos de confianza, compartir el éxito de los compañeros, valorar su trabajo, no menospreciar o generar malestar, ser respetuoso y comprensivo, ser empático y a la vez ser receptivo y aceptar críticas, el buen trato, cooperación entre otras que se puedan mencionar.

9. **Satisfacción con la compañía y la dirección:** señala que tiene que ver con política de beneficios y salarios, siendo importante las decisiones que se tome en una



empresa, ya sean en beneficio de todos los colaboradores e incluso hacerle participes en la implementación de nuevas políticas o estrategias determinadas para mejorar las condiciones laborales, en ese sentido producirá que la relación entre la alta gerencia y los colaboradores sea de manera horizontal y no vertical compatibles al contexto. (Medina, 2000, p. 195)

La empresa debe velar por que los beneficios sean valorados y la mejor opción para formular las políticas de beneficios es establecer espacio de involucramiento de los colaboradores siendo participes.

### **2.2.2.3. Teorías de la satisfacción**

Conforme Arbaiza (2010) determina que las teorías respecto a la satisfacción siguen una estrecha correspondencia con las teorías motivacionales, se describe de manera breve:

#### **a. Teoría de March y Simon**

Los autores March Y Simon (1958) hace referencia que la motivación nace del estado en descontento, pesadumbre, lo que genera iniciativas de buscar otras soluciones para contrarrestar esta insatisfacción, estos autores mencionan que a mayor recompensa y su valor que espera recibir el colaborador, mayor será la satisfacción laboral y por lo tanto, tendrá mayor aspiración. De la misma forma, cuanto más grande el grado de aspiración, menor será la satisfacción. En consecuencia, se puede decir que la satisfacción o insatisfacción del colaborador, podría lograr un aumento o un descenso en el rendimiento y productividad. (Arbaiza, 2010, p. 184)

#### **b. Teoría X/Y**

Esta teoría fue elaborada conforme McGregor (1960) sostuvo que los trabajadores se sentían con alta satisfacción si en la empresa presentaba un clima organizacional con la presencia de una mayor libertad y supervisión flexible, participativa y abierta. Se identifica dos teorías, que se menciona:

- Teoría X: en donde se sostiene que a las personas no les gusta el trabajo y que para realizarlo tienen que ser obligados y controlados para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- Teoría Y: sostiene que los individuos poseen un interés intrínseco en su trabajo y toman iniciativas propias para la toma de decisiones y actuar.

El autor reafirma que la mejor opción es la expresada en la teoría Y, y es la que debería ser utilizada por todas las empresas. Así mismo, menciona que la satisfacción de las necesidades superiores de los trabajadores en el ámbito laboral, influenciara de manera igualitaria en la motivación. (Arbaiza, 2010, p. 184-185)

### c. Teoría de Lawler y Porter

Los autores Lawler y Porter (1967) sostienen que satisfacción laboral se da de acuerdo las recompensas y el valor que se pueden obtener de efecto del trabajo ejecutado. De acuerdo a esta teoría se diferencia dos tipos de recompensa:

- **Recompensas intrínsecas:** referidas como las recompensas ligadas respecto a la satisfacción de necesidades de autorrealización o crecimiento personal y profesional
- **Recompensas extrínsecas:** definidas como aquellos factores en control por la alta gerencia, como en los salarios, rotación de personal, los ascensos, las recompensas, el status, etc.

Los autores anteriormente mencionados defienden su postura en que las recompensas no se hallan estrechamente relacionadas con la satisfacción, en cambio el colaborador evalúa y juzga de acuerdo a lo que juzga como justo. En ese sentido, el colaborador podría mostrarse satisfecho así perciba una recompensa reducida, limitada o significativa, si estima que la cantidad justamente es la que tiene merecido. Llegando, en conclusión, que la satisfacción laboral depende mucho del nivel rendimiento y no al contrario. (Arbaiza, 2010, p. 186)

#### 2.2.2.4. Efectos de la satisfacción o insatisfacción laboral.

Conforme a Arbaiza (2010), señala que cuando un sujeto manifiesta insatisfacción se refleja como consecuencia en el nivel personal, y nivel organizacional. (p. 88)

a. **A nivel personal:** menciona que la satisfacción o insatisfacción en este nivel, está referida y relacionada con la salud, física, mental y las actitudes dirigidas a la vida.

- La salud: se señala que se refiere a cuando un colaborador se demuestra insatisfecho, es posible que con lleve a efectos negativos en la salud, tales como reflejándose como consecuencia diferentes enfermedades como la insuficiencia cardiaca, dolores de cabeza, problemas de peso, colesterol, entre otras que suelen afectar con frecuencia a motivos de la salud, por otro lado, algunos estudios como de Jex y Gudanski (1992), sostuvieron que la insatisfacción podría generar ansiedad y angustia entre otros referentes a la salud mental. Así mismo, Schaubroeck (1992) menciona que la insatisfacción puede ser causante de depresión y estrés laboral. (Arbaiza, 2010, p. 88)

- Las actitudes hacia la vida: los colaboradores son influidos por los momentos y experiencias adentro, como también afuera de la empresa. En ese marco si un colaborador se perciba insatisfecho con el trabajo, se reflejará en su vida personal, con disposiciones y comportamientos que a su vez será visualizada perjudiciales o beneficiosas en sus relaciones interpersonales con sus familiares y amigos, puesto que se puede dar de formas influyentes. (Arbaiza, 2010, p. 88)

b. **A nivel organizacional:** existe algunos aspectos y criterios relacionados a la carencia de satisfacción laboral:

- El ausentismo: En algunos estudios como de Wanous (1997) plantean la existencia de una relación directa en la insatisfacción laboral y el ausentismo, y que a su vez la relación se muestra débil. Lo que hace que se genere un problema económico, llegando a afectar el estado de las

finanzas para las organizaciones, también teniendo un impacto en la productividad. Asimismo, se puede señalar que el ausentismo o absentismo no siempre se da por la insatisfacción, sino que hay otros determinantes, como, los problemas del transporte, algunas enfermedades causando bajas médicas, problemas familiares, tramites, dificultades en el transporte entre otras actividades múltiples que deben ser justificadas debidamente, aunque hay otros casos de ausencia de los colaboradores que pueden ser por asistencia a festividades, reuniones, entre otras incumpliendo sus labores. En ese sentido hay que detectarlos y disminuirlos, ya que hay ciertos casos que no son evitables y se debe implementar un mayor seguimiento para el conocimiento de los motivos y multicausales de la ausencia del colaborador. (Arbaiza, 2010, p. 186)

- El abandono: Crampton y Wagner (1994) sostienen que es un determinante que tiene más relación con respecto a la insatisfacción en el trabajo. En ese sentido es un determinante que puede ser asumida por el colaborador si esta muestra y percibe insatisfacción produciendo la consecuencia de la toma de decisión de renunciar al trabajo, pero también puede ser el caso de que si la alta gerencia decide y determina separarlo de manera justificada de la respectiva empresa. En el contexto del régimen laboral el abandono cabe señalar que debe ser con anterioridad para su debida acreditación para el recibimiento de los beneficios laborales por sus servicios. (Arbaiza, 2010, p. 186)

- Las protestas: consigna que es un claro reflejo de la insatisfacción de los colaboradores que, a través de quejas y reclamaciones dirigidas a la administración, donde consideran manifestación y realizan protestas emergentes que pueden ser individuales o también movilizaciones colectivas de una influencia que a menudo se da solicitando la debida solución de alguna necesidad y demanda, lo cual puede generar muchas perdidas en tiempo y productividad, siendo impactos negativos para la empresa u organización. Algunos de sus reclamos pueden ser por practicas laborales injustas, exigiendo democracia, como exceso de labores o entornos inadecuados unas de las quejas mas usuales, politicas impredecibles, pero sino radica la causa seguiran apareciendo problemas habitualmente, siendo una prioridad solucionarlos. La mayoría de los

conflictos puede evitarse, actuando con anterioridad según un plan de satisfacción. (Arbaiza, 2010, p. 186)

- Comportamientos inadecuados: De acuerdo con Mangione y Quinn (1975), mencionan que la insatisfacción en el trabajo podría ser causante de la existencia de ciertos comportamientos indebidos e inapropiados en los colaboradores, estos pueden ser como los casos de consumo de sustancias, robos en su ambiente laboral, agresiones físicas, lenguaje ofensivo, socialización indebida, proposiciones de carácter sexual, emborracharse en jornadas, sabotajes, intimidación, aceptar sobornos y impuntualidad, entre otros comportamientos, el colaborador incluso puede desperdiciar el tiempo laboral, navegando por internet, haciendo llamadas por celular de manera innecesaria, entre otros, por consiguiente siendo de prioridad para la reputación de la organización y posiblemente se presente fugas de talentos por no querer permanecer en un entorno toxico por el comportamiento no ético en ese sentido la cultura corporativa necesita un control para que la empresa se conduzca a un entorno ético. (Arbaiza, 2010, p. 186)
- La productividad: Mayormente se menciona con respecto a la correspondencia de la satisfacción y productividad, conforme Iaffaldano y Muchinsky (1985) plantean que la relación existente entre ambas no constantemente se presenta de manera adecuada, en consecuencias no siempre los individuos se muestran satisfechas pueden ser productivas, en ese sentido afirma que es necesario entender y reconocer otros determinantes que influyen en la productividad. Otros autores mencionan que sucede lo contrario, puesto que, si el colaborador es productivo, se muestra satisfecho, así como lo sostiene Greene (1972). Citado en (Arbaiza, 2010, p. 187)

## 2.3 Bases filosóficas

Se entiende que el trabajo y sus implicancias han sido vitales para el progreso de los países, es imprescindible tener presente su evolución como tal según la filosofía para comprender la relevancia de la manifestación del clima y satisfacción laboral como variables que en la actualidad participan en un rol primordial en el desarrollo de las organizaciones.

En los siglos pretéritos, donde florece la cultura de Roma y Grecia A.C. se consideraba que las personas que tenían altas categorías en la sociedad no tenían necesidad de laborar a que el trabajo estaba dirigido a los esclavos. Durante la edad media el trabajo es considerado y estimado como un deber y no trabajar era considerado algo inmoral. En la actualidad el trabajo se ha convertido en parte de nuestras vidas, así mismo, como parte de las búsquedas de recompensas y alcanzar una calidad de vida.

### **TEORIA SOCIAL**

La noción del trabajo y su conexión con los sujetos de las relaciones laborales ha abarcado un entorno importante en la teoría social en el transcurso del siglo XIX, llegando y enunciando su relevancia e impacto en los procesos de expansión industrial, el cual es el paso de una sociedad rural dirigida hacia una sociedad industrial y aquella trayectoria que se hayan tenido en las luchas sociales. (Pereira, 2008, p. 85 - 86)

Según Jean Jacques Rousseau, filósofo, político y social, su pensamiento estuvo inclinado a las argumentaciones respecto al individuo y a la sociedad, asimismo indago en la explicación en lograr comprender el progreso material y moral, llegando a abordar el comienzo de las sociedades, surgiendo del vínculo del hombre y sociedad, se consagró con la obra del contrato social y así llego a la conclusión, que según su posición en forma indirecta imbuye la visión del trabajo como hecho social. (Pereira, 2008, p. 92)

Adam Smith (1723-1790), Economista y filósofo, según el autor, el trabajo procede a componer la fuente de riqueza, precisamente, asume la centralidad normativa del trabajo; lo cual refiere al argumento político y ético, mencionando que posee una importancia desde la perspectiva socio cultural, en tanto relaciona el trabajo

y los beneficios sociales. El autor contrasta entre dos clases de valor en los bienes es el valor de uso (utilidad, funcionalidad) y el valor de cambio. Por otro lado, la Teoría del valor trabajo señala y estipula que el valor de un objeto es aquel trabajo que costo lograrlo. (Pereira, 2008, p. 92)

David Ricardo fue un economista y desarrolló la teoría del valor trabajo y hace referencia que la estructura de costos productivos es, precios laborales que se retribuyen, los cuales pueden ser de forma directa o bien acumulándolo al capital, es por esta razón resguardo el estudio en donde sostiene que los precios acatarían a la proporción de trabajo añadido. Cabe mencionar que el economista fue uno de quienes postuló la teoría del valor trabajo, principio que aduce el valor de un bien o servicio, su pensamiento, se establece en que el trabajo es la unidad de medida exacta para ponderar el valor, y por consiguiente, determinante de su precio. (Pereira, 2008, p. 93 - 94)

Carl Marx (1818-1883), siendo economista y filósofo, considero que no sólo el trabajo es la procedencia del valor, además que la ganancia se deriva de una labor no pagada y retribuida al obrero. Cabe mencionar que el autor, construyó la teoría del valor trabajo, en donde sostiene que las ganancias de los capitalistas se establecían en la explotación de los trabajadores, basado en la distinción entre la fuerza del trabajo, esta distinción es el principal conflicto entre capital y trabajo, en que los colaboradores con salarios cobraban un valor inestimable a lo que verdaderamente generaban, puesto que el excedente del plus trabajo se lo apropia el capitalista. (Pereira, 2008, p. 97)

Max Weber (1864-1920), doctor en derecho, la filosofía, la economía, etc., afirmo que el trabajo sostiene de un carácter y condición económico; puesto que se solicita de él para lograr la satisfacción de las necesidades, por consiguiente, el procedimiento del trabajo alude que el principio económico de racionalidad y la condición capitalista se deduce de esta lógica que estriba en una especie de agrupamiento social. (Pereira, 2008, p. 98)

Señales del clima organizacional conforme la perspectiva de la escuela de las relaciones humanas (1930)

Terry y Franklin (1985) opinaban que el punto principal y focal es el comportamiento, entonces, cómo se logra, en ese sentido se estima en relación con el impresión a las personas siendo de gran relevancia y no solamente de la administración sino como también de las organizaciones. (Arano, Escudero y Delfin, 2016, p. 11)

### **Clima organizacional vista desde la escuela estructuralista (1950)**

El origen de la escuela es en merecimiento a Weber, esta escuela logra la clasificación de la sociedad, seguidamente se menciona:

- a. Las tradicionales
- b. Las carismáticas
- c. Las legales

De acuerdo con el autor Jiménez Castro la primera está dominada por particularidades patriarcales y hereditarias, el segundo es por arbitrariedad y personalismo y último los enfoques y regulaciones jurídicas, racionales con preponderancia de las normas impersonales y encaminado a la racionalidad. (Arano, Escudero y Delfin, 2016, p. 11)

Para Chiavenato hace referencia que la escuela en la sociedad que habitamos, integrado por organizaciones, cada individuo hace representación a un rol diferente y no vive afuera de ella, puesto que las requiere para lograr satisfacción en completamente todas sus necesidades. (Arano, Escudero y Delfin, 2016, p. 11)

### **Clima organizacional en la escuela conductista (1960)**

#### **Abraham Maslow– 1962**

Uno de los principales teóricos de los factores que afectan el clima dentro de las organizaciones, quien, con su teoría de necesidades, sostuvo que al humano lo pueden motivar diferentes aspectos, desde las más básicas hasta las más elevadas o complejas. Seguidamente veremos dos conceptos que planteo: (Rojas, 2009, p. 18)

1. Las necesidades superiores no se retoman operativas hasta llegar a que satisfagan las inferiores. En otras palabras, no se puede mantener una motivación de logro, si se tiene el estómago vacío, o no tener donde vivir, o tampoco brindarles



educación a los hijos; por lo tanto, lo que produce es que ninguna necesidad superior se vuelve operativa, hasta que no tenga cubierto las necesidades inmediatas.

2. La otra gran contribución y que viene a declarar el por qué a pesar de poseer grandes paquetes económicos las personas demuestran poca y escasa identidad en compromiso con sus organizaciones, porque una vez una necesidad es debidamente resguardada dejaría de ser una fuerza motivadora. Hace referencia a que, si el sujeto ya tiene cubiertas sus necesidades básicas y quizás seguridad, el salario, entre otros beneficios que pueda obtener no necesariamente es el aspecto que me comprometer emocionalmente a la empresa. (Rojas, 2009, p. 19)



### **Teoría de los factores de Herzberg**

Desde la pirámide de Maslow, Herzberg logró la clasificación de dos clasificaciones de necesidades según los objetivos del ser humano: superiores e inferiores.

Las necesidades superiores hacen referencia al autoconocimiento, a la realización y a la trascendencia. A diferencia las inferiores consisten en la seguridad y las llamaba primarias o fisiológicas. Asimismo, declaro que hay dos diferentes tipos de factores: higiénicos y motivadores. (Rojas, 2009, p. 20)

HIGIÉNICOS	NO MOTIVAN
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evitan disgustos</li> <li>● Promueven insatisfacciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Salarios</li> <li>● Prestaciones</li> <li>● Condiciones físicas</li> </ul>
MOTIVADORES	MOTIVAN
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Promueven autoestima</li> <li>● Hacen crecer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconomiento</li> <li>● Formación</li> <li>● Estímulo al logro</li> <li>● Responsabilidad</li> <li>● Dignidad</li> </ul>

Se menciona que los factores de higiene son aquellos elementos ambientales que requieran atención continua para prever la insatisfacción; incluye el salario y los agregados económicos o en especie, condiciones de trabajo adecuadas a nivel de sede o infraestructura y de seguridad. (Rojas, 2009, p. 21)

Los factores higiénicos competen una atención constante con el fin de no causar insatisfacciones, pero no motivan. Varios estudios han demostrado que el contar con un paquete de remuneración por debajo de lo que es el percentil de los salarios, genera insatisfacción, al igual que si las condiciones físicas no son las más apropiadas o ergonómicas; sin embargo, debemos entender que el tener satisfechos estos factores, incluso por encima de la media del mercado, no va a generar el compromiso que la empresa solicite para alcanzar favorables resultados. (Rojas, 2009, p. 21)

### **Teoría de Edgar Schein del “Hombre Complejo”**

La teoría se sustenta en aspectos fundamentales:

Respecto al primero se relaciona con la naturaleza del ser humano que comprende a la satisfacción a la cantidad de variedades en necesidades, algunas básicas y otras superiores. Todas pueden ser, aspecto que se manifiesta de manera contradictoria al postulado de Maslow con respecto en: “las necesidades superiores no se retornan operativas hasta que se logren satisfacer las inferiores”. En ese sentido, Schein plantea en su segundo aspecto, que las necesidades, una vez debidamente satisfechas, luego podrían reaparecer como puede ser las necesidades primordiales, otras como las necesidades superiores innovan continuamente y logran ser

reemplazadas por necesidades nuevas. Por lo tanto, este postulado, cobra especial trascendencia y relevancia en épocas de crisis, como por ejemplo: una persona que se ha quedado sin empleo y no cuenta con ahorros debidamente volverá a poner en primer lugar las necesidades más básicas y de seguridad. (Rojas, 2009, p. 22)

El tercer aspecto se refiere a que las necesidades varían no sólo de un sujeto a otro, así mismo, en uno mismo de acuerdo a los diferentes tiempos, competencias y circunstancias. Por tal motivo, confirma que “la perspectiva de desarrollo de carrera” debería conciliarse con el plan de los individuos y con el planeamiento de los recursos humanos. (Rojas, 2009, p. 22 - 23)

En cuanto a este punto se introducen otros dos elementos para lograr entender la naturaleza de las personas y lo que les motiva; en ese aspecto se refiere al ancla de carrera el cual tiene que ver con las aptitudes y actitudes desarrolladas por cada persona, basadas en las experiencias que fueron interpretadas de manera particular y vivenciadas en los orígenes de la empresa.

## 2.4 Definición de términos básicos

1. **Clima Organizacional:** Consiste a las apreciaciones que comparten los integrantes conforme a procedimientos organizacionales, como la política, relaciones interpersonales, la remuneración, estilo de liderazgo entre otros. Es necesario valorar esta percepción de todos los colaboradores debido a que de ello depende la calidad de clima organizacional de una empresa. (Guzman, 2018, p. 20)
2. **Estabilidad laboral:** se refiere al derecho que tiene el colaborador de preservar su empleo, mientras no incumpla normas establecidas y fundadas según ley para su despido; y es la obligación de la alta gerencia de mantener al colaborador en su trabajo mientras no infrinja en algunas de dichas causalidades de despido. (Letona, 2019)
- 3 **Organización:** hace referencia a un sistema de actividades conscientemente coordinadas y compartidas, que puede estar conformado por dos o más

individuos cuya cooperación y objetivo es recíproca, siendo la razón fundamental para su existencia como organización. (Chiavenato, 2000, p. 6)

- 4 **Satisfacción:** se refiere con la satisfacción, sentimiento de agrado dirigida al resultado de un proceso que se origina en el sujeto, culminando en el mismo, y con respecto se define como un fenómeno subjetivo, que se presenta desde su naturaleza, su medición e interpretación de su presencia o no. (Velandia, Ardon y Jara, 2007, p. 4)
- 5 **Satisfacción Laboral:** apoyándonos en la definición de Roussel (1996) señala que desde el nivel de confluencia entre lo que una persona anhela obtener y lo que en efecto se consigue como reflejo a distintos aspectos entre su entorno laboral. (Arbaiza, 2010, p. 183)

## **5.1 Hipótesis de investigación**

### **5.1.1 Hipótesis general**

- El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

### **5.1.2 Hipótesis específicas**

- La retribución influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- La estabilidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- El apoyo del jefe influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- El trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- El trato interpersonal influye en la satisfacción
- n laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- La disponibilidad de recursos influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.
- La claridad organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

## 5.2 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>Variable independiente Clima Organizacional</b>	Según Gestoso (2007) menciona que el clima hace referencia en el grado de percepción que presentan una agrupación de sujetos que conforman parte de la organización y determinan relaciones en el ámbito laboral. (p. 16)	✓ Retribución	- Contribución - Recompensa	1,2
		✓ Estabilidad	- Grado de pertinencia - Deseo de permanecer en el trabajo	3,4
		✓ Apoyo del jefe	- Respaldo - Estímulo - Participación del jefe	5, 6,7
		✓ Trabajo en equipo	- Logro de objetivos de manera conjunta.	8
		✓ Trato interpersonal	- Ayuda - Cooperación - Relaciones con respeto	9, 10, 11
		✓ Disponibilidad de recursos	- Equipos - Insumos - Herramientas	12,13,14
		✓ Claridad organizacional.	- Información recibida sobre condiciones de trabajo - Información recibida sobre el funcionamiento de la empresa.	15,16
<b>Variable dependiente Satisfacción laboral.</b>	Según (Medina, 2000) sostiene que la satisfacción laboral hace referencia a diferentes sentimientos acerca del trabajo.	✓ Satisfacción con el trabajo	- Variedad - Oportunidades de aprendizaje - Dificultad - Cantidad de trabajo - Posibilidades de éxito o control sobre los métodos.	17, 18, 19, 20, 21
		✓ Satisfacción con el salario	- Cantidad - Equidad - Modo de distribución.	22, 23, 24
		✓ Satisfacción con la promoción	- Oportunidades de formación	25
		✓ Satisfacción con el reconocimiento	- Elogios por la realización del trabajo - Créditos por el trabajo realizado - Críticas.	26, 27, 28
		✓ Satisfacción con los beneficios	- Pensiones - Seguros médicos - Vacaciones.	29, 30, 31
		✓ Satisfacción con las condiciones de trabajo	- Horario - Descansos - Condiciones físicas del lugar de trabajo - Ventilación o temperatura.	32, 33, 34, 35
		✓ Satisfacción con la supervisión	- Estilo de supervisión - Habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.	36, 37
		✓ Satisfacción con los compañeros	- Competencia - Apoyo y amistad recibida de los miembros	38, 39
		✓ Satisfacción con la compañía y la dirección	- Política de beneficios - Salarios de la organización.	40, 41

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

El tipo de investigación es aplicada, porque el estudio busca generar propósitos inmediatos y producir un cambio en la realidad, así mismo es transversal, dado que se llegó a recopilar en un solo momento y busca generalizar conocimientos teóricos, principios, así mismo podemos señalar que es un diseño No Experimental, que se ajusta a la afirmación de los autores Hernández, Fernández y Bautista (2010) quienes precisan que el estudio es descriptiva correlacional, ya que presenta y precisar la relación existente entre dos a más variables el cual procura ver si serán o no relacionados entre ellos mismos y, después se podrá proceder a demostrar la correlación (p. 117). En ese sentido, se determinará la relación de las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

La investigación es de nivel correlacional, que permitirá conocer la relación que se manifiesta entre las variables de indagación. De acuerdo con los autores Hernández, Fernández, y Bautista, (2010) hacen mención que el estudio correlacional consiste en asociar variables por medio de una población.

Asimismo, el enfoque es cuantitativo puesto que para la demostración de las hipótesis y objetivos se utilizarán herramientas estadísticas para interpretar los resultados obtenidos, por medio del recojo de datos que arrojaron las cantidades numéricas y porcentuales

## 3.2 Población y muestra

### 3.2.1 Población

La población está conformada por los colaboradores de la empresa Ecosermo, Oyón que son 80 según los datos de recursos humanos de la empresa.

### 3.2.2 Muestra

Se considero la muestra de carácter en tipo censal a la población total o universo que es 80 colaborados, con la finalidad de obtener el 100% de confiabilidad.

## 3.3 Técnicas de recolección de datos

**Encuesta:** Es una técnica orientada a recopilar datos, que es una finalidad para el estudio, se puede afirmar que una encuesta está compuesta por una serie de cuestionamientos que van conducidas a una población, y a la vez como fin indagar y recopilar las percepciones; por lo tanto, la encuesta, es elaborado por un investigador que determinara los métodos más pertinentes para otorgarle rigurosidad y confiabilidad.

### Confiabilidad del Cuestionario Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,895	16

Para adquirir el nivel de confiabilidad en el cuestionario del Clima organizacional, se determinó la confianza con el Alfa de Cronbach, donde se empleó para la evaluación del coeficiente de confiabilidad.

Para muestra de estudio el Alfa de Cronbach evidencio una confiabilidad de **0,895**; por lo tanto, se estima un valor alto y muy aceptable, obteniendo una alta confiabilidad, puesto a que hay evidencia necesaria para inferir que los resultados obtenidos son altamente confiables.

### Confiabilidad del Cuestionario Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,953	25

Para adquirir el nivel de confiabilidad en el cuestionario de Satisfacción Laboral, se determinó la confianza con el Alfa de Cronbach, donde se empleó para la evaluación del coeficiente de confiabilidad.

Para muestra de estudio el Alfa de Cronbach evidencio una confiabilidad de **0,953**; por lo tanto, se estima un valor alto y muy aceptable, obteniendo una alta confiabilidad, puesto a que hay evidencia necesaria para inferir que los resultados obtenidos son altamente confiables.

#### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para la evaluación estadística de los datos recopilados mediante la encuesta se ejecutará mediante el SPSS STATISTICS, el cual nos permite realizar el procesamiento de datos de las encuestas y así conocer en porcentajes y gráficos resultados de las encuestas aplicadas a la población objetiva.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

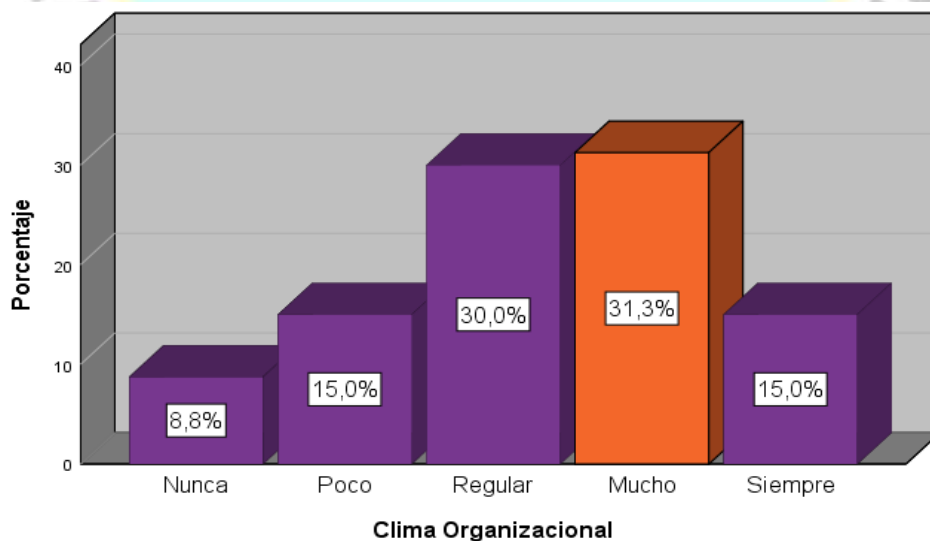
#### 4.1 Análisis de resultados

##### 4.1.1. Resultados Variable Clima Organizacional

**Tabla 1:** Frecuencia que mide el Clima organizacional de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,8	8,8	8,8
	Poco	12	15,0	15,0	23,8
	Regular	24	30,0	30,0	53,8
	Mucho	25	31,3	31,3	85,0
	Siempre	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta empleada a los colaboradores de la empresa Ecosermo, Oyón.



**Figura 1:** Frecuencia que mide el Clima Organizacional los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 1, se consigue contemplar que 80 encuestados respondieron que, el 31,3% (25) respondieron mucho, el 30% (24) respondieron regular, el 15% (12) respondieron poco, el 15% (12) respondieron mucho y el 8,8% (7) respondieron nunca.

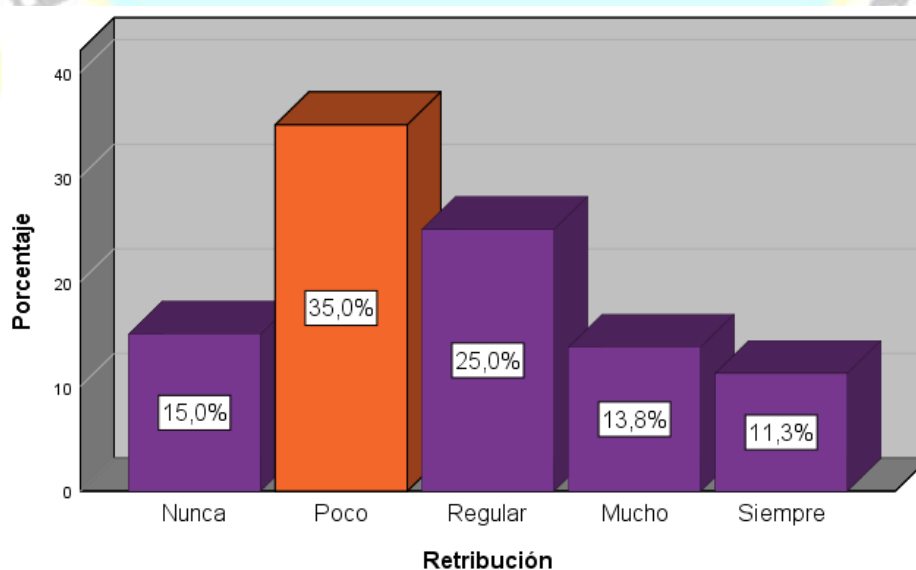
Se aprecia estadísticamente que la variable Clima Organizacional es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron mucho y regular, esto debido a que según la percepción de los colaboradores la empresa presenta un adecuado ambiente, también perciben una adecuada retribución, estabilidad, apoyo del jefe, trabajo en equipo, trato interpersonal, accesibilidad de recursos y por último una Claridad organizacional

#### 4.1.2. Resultados de la Dimensión Retribución

**Tabla 2:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Retribución en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	15,0	15,0	15,0
	Poco	28	35,0	35,0	50,0
	Regular	20	25,0	25,0	75,0
	Mucho	11	13,8	13,8	88,8
	Siempre	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 2:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Retribución de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 2, se consigue contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 35% (28) respondieron poco, el 25% (20) respondieron regular, el 15% (12) respondieron nunca, el 13,8% (11) respondieron mucho y el 11,3% (9) respondieron siempre.

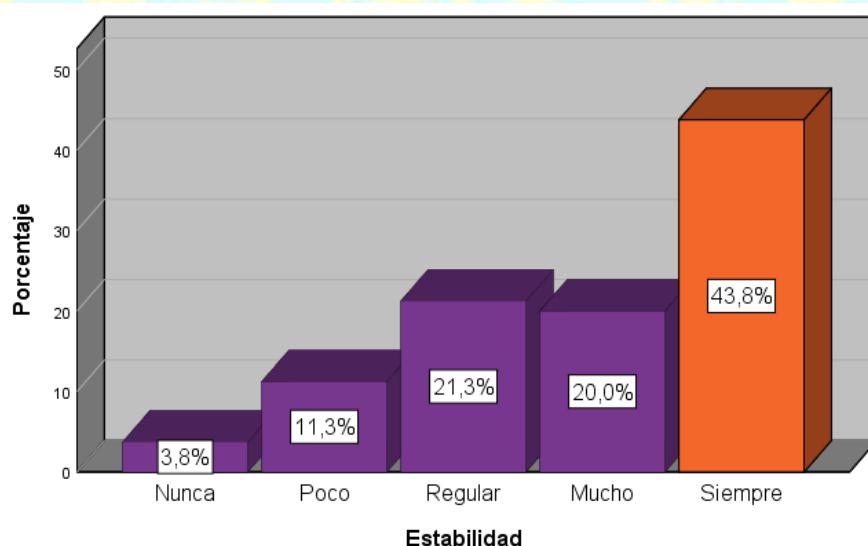
Se concluye estadísticamente que la dimensión retribución es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron poco, esto debido a que según la percepción de los colaboradores presentan una inadecuada contribución y recompensa.

#### 4.1.3. Resultados de la dimensión estabilidad

**Tabla 3:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión estabilidad en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,8	3,8	3,8
	Poco	9	11,3	11,3	15,0
	Regular	17	21,3	21,3	36,3
	Mucho	16	20,0	20,0	56,3
	Siempre	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 3:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión estabilidad en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 3, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 43,8% (35) respondieron siempre, el 21,3% (17) respondieron regular, el 20% (16) respondieron mucho, el 11,3% (9) respondieron poco y el 3,8% (3) respondieron nunca.

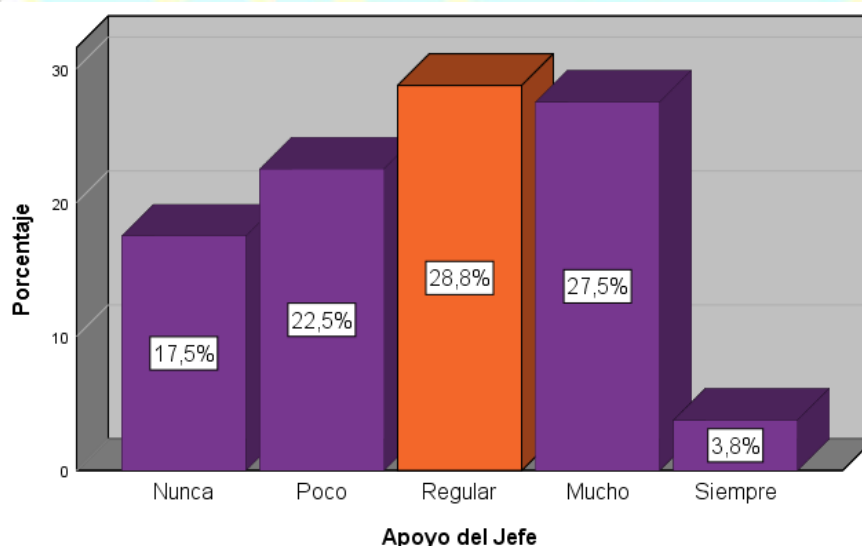
Se concluye estadísticamente que la dimensión estabilidad es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron siempre, esto debido a que según la percepción de los colaboradores presentan un grado de pertinencia y un deseo de permanecer en el trabajo.

#### 4.1.4. Resultados de la Dimensión Apoyo del jefe

**Tabla 4:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión apoyo del jefe en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	17,5	17,5	17,5
	Poco	18	22,5	22,5	40,0
	Regular	23	28,8	28,8	68,8
	Mucho	22	27,5	27,5	96,3
	Siempre	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 4:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión apoyo del jefe en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 4, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 28,8% (23) respondieron regular, el 27,5% (22) respondieron mucho, el 22,5% (18) respondieron poco, el 17,5% (14) respondieron nunca y el 3,8% (3) respondieron siempre.

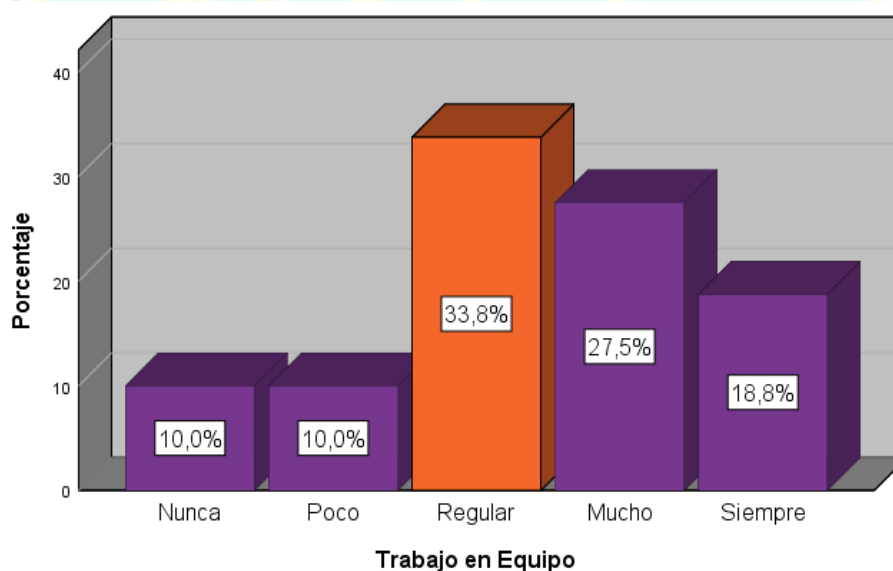
Se concluye estadísticamente que la dimensión apoyo del jefe es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Eco sermo Oyón respondieron regular y mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores tienen un adecuado respaldo, estímulo y una participación del jefe.

#### 4.1.5. Resultados de la Dimensión Trabajo en equipo

**Tabla 5:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la Empresa Eco sermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	10,0	10,0	10,0
	Poco	8	10,0	10,0	20,0
	Regular	27	33,8	33,8	53,8
	Mucho	22	27,5	27,5	81,3
	Siempre	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 5:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión trabajo en equipo en los colaboradores de la Empresa Eco sermo, Oyón.

En la tabla 5, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 33,8% (27) respondieron regular, el 27,5% (22) respondieron mucho, el 18,8% (15) respondieron siempre, el 10% (8) respondieron nunca y el 10% (8) respondieron poco.

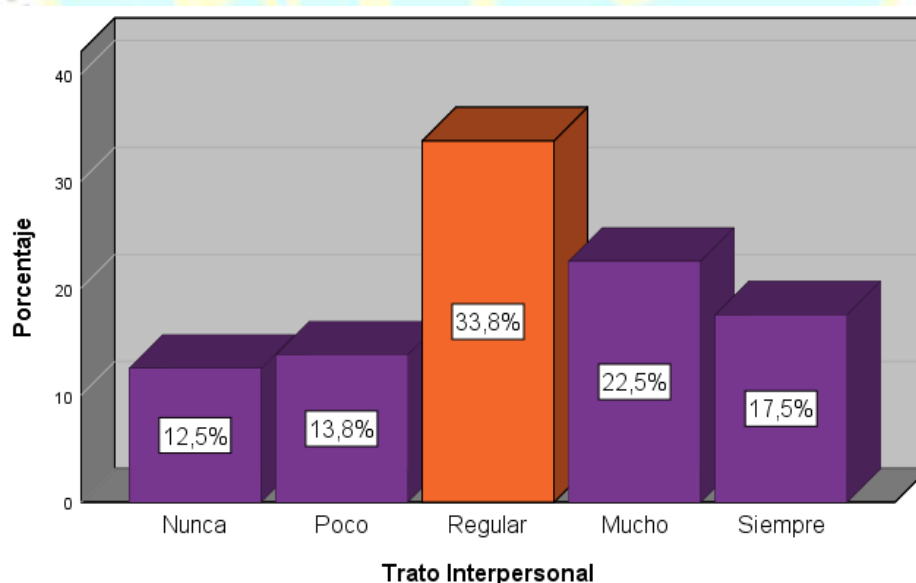
Se concluye estadísticamente que la dimensión trabajo en equipo es positivo, ya que la mayoría de los trabajadores de Ecosermo Oyón respondieron regular y mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores presentan un logro de objetivos de manera conjunta.

#### 4.1.6. Resultados de la Dimensión Trato Interpersonal

**Tabla 6:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Trato interpersonal en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	12,5	12,5	12,5
	Poco	11	13,8	13,8	26,3
	Regular	27	33,8	33,8	60,0
	Mucho	18	22,5	22,5	82,5
	Siempre	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 6:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Trato interpersonal en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 6, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 33,8% (27) respondieron regular, el 22,5% (18) respondieron mucho, el 17,5% (14) respondieron siempre, el 13,8% (11) respondieron poco y el 12,5% (10) respondieron nunca.

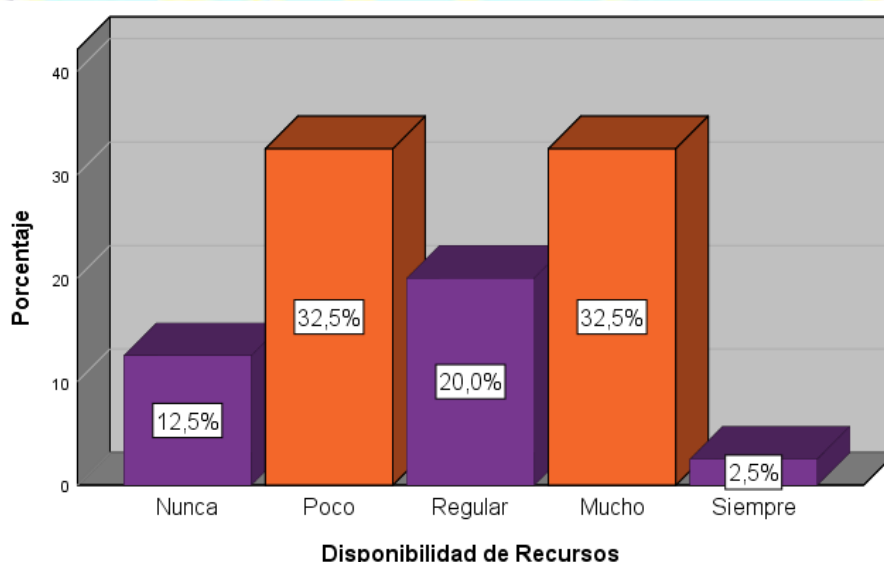
Se concluye estadísticamente que la dimensión Trato interpersonal es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecofermo Oyón respondieron regular y mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores presentan una ayuda, cooperación y relación con respeto.

#### 4.1.7. Resultados de la Dimensión Disponibilidad de Recursos

**Tabla 7:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión disponibilidad de recursos en los colaboradores de la Empresa Ecofermo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	12,5	12,5	12,5
	Poco	26	32,5	32,5	45,0
	Regular	16	20,0	20,0	65,0
	Mucho	26	32,5	32,5	97,5
	Siempre	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 7:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Disponibilidad de recursos en los colaboradores de la Empresa Ecofermo, Oyón.

En la tabla 7, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 32,5% (26) respondieron poco, el 32,5% (26) respondieron mucho, el 16% (14) respondieron regular, el 10% (11) respondieron nunca y el 2,5% (2) respondieron siempre.

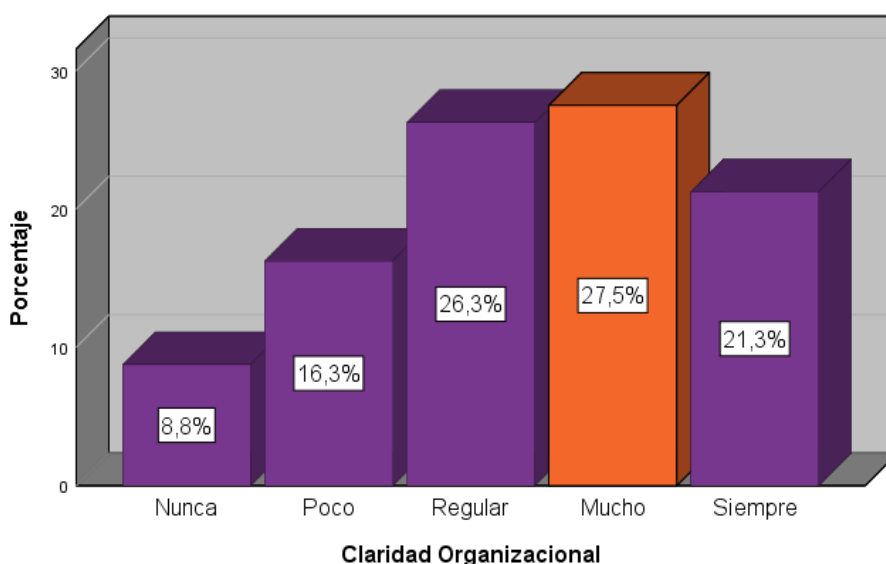
Se concluye estadísticamente que la dimensión disponibilidad de recursos es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Eco sermo Oyón respondieron poco, mucho y nunca, esto debido a que según la percepción de la mayoría de los colaboradores sostienen que carecen de equipos, insumos y herramientas para el uso del trabajo.

#### 4.1.8. Resultados de la Dimensión Claridad organizacional

**Tabla 8:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Claridad Organizacional en los colaboradores de la Empresa Eco sermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,8	8,8	8,8
	Poco	13	16,3	16,3	25,0
	Regular	21	26,3	26,3	51,3
	Mucho	22	27,5	27,5	78,8
	Siempre	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 8:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Claridad Organizacional en los colaboradores de la Empresa Eco sermo, Oyón.



En la tabla 8, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 27,5% (22) respondieron mucho, el 26,3% (21) respondieron regular, el 21,3% (17) respondieron siempre, el 16,3% (13) respondieron poco y el 8,8% (7) respondieron nunca.

Se concluye estadísticamente que la dimensión Claridad Organizacional es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que tuvieron una adecuada información recibida sobre las condiciones de trabajo y información respecto al funcionamiento de la empresa.

#### 4.1.9. Resultados de la Variable Satisfacción Laboral

**Tabla 9:** Frecuencia que mide el nivel de la variable Satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Ecosermo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	6,3	6,3	6,3
Poco	21	26,3	26,3	32,5
Regular	20	25,0	25,0	57,5
Mucho	16	20,0	20,0	77,5
Siempre	18	22,5	22,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 9:** Frecuencia que mide el nivel de la variable Satisfacción laboral en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 9, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 26,3% (21) respondieron poco, el 25% (20) respondieron regular, el 22,5% (18) respondieron siempre, el 20% (16) respondieron mucho y el 6,3% (5) respondieron nunca.

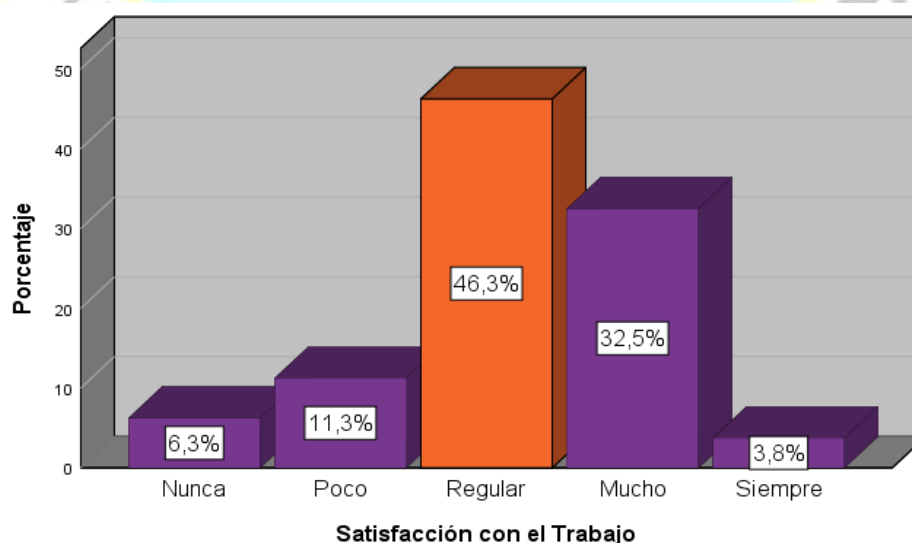
Se concluye estadísticamente que la variable Satisfacción laboral es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron entre poco y regular, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que tienen una inadecuada satisfacción con el trabajo, insatisfacción con el salario, insatisfacción de la promoción, insatisfacción con los reconocimientos, insatisfacción con respecto a beneficios, insatisfacción en las condiciones laborales, una inadecuada supervisión, insatisfacción con los compañeros y una insatisfacción con la compañía y dirección

#### 4.1.10. Resultados de la Dimensión Satisfacción con el Trabajo

**Tabla 10:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	6,3	6,3	6,3
Poco	9	11,3	11,3	17,5
Regular	37	46,3	46,3	63,8
Mucho	26	32,5	32,5	96,3
Siempre	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 10:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 10, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 46,3% (37) respondieron poco, el 32,5% (26) respondieron regular, el 11,3% (9) respondieron poco, el 6,3% (5) respondieron nunca y el 3,8% (3) respondieron siempre.

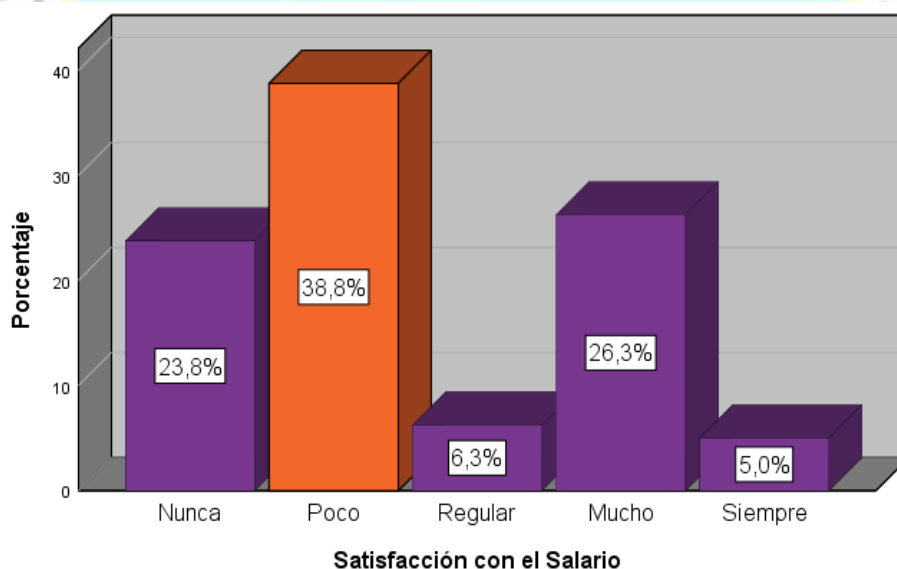
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con el trabajo es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron regular y mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que tienen una inadecuada variedad, oportunidades en aprendizaje, cantidad de carga laboral y también posibilidades de superación en la empresa.

#### 4.1.11. Resultados de la Dimensión Satisfacción con el Salario

**Tabla 11:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el salario en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	23,8	23,8	23,8
	Poco	31	38,8	38,8	62,5
	Regular	5	6,3	6,3	68,8
	Mucho	21	26,3	26,3	95,0
	Siempre	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 11:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el salario en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 11, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 38,8% (31) respondieron poco, el 26,3% (21) respondieron mucho, el 23,8% (19) respondieron nunca, el 6,3% (5) respondieron regular y el 5% (4) respondieron siempre.

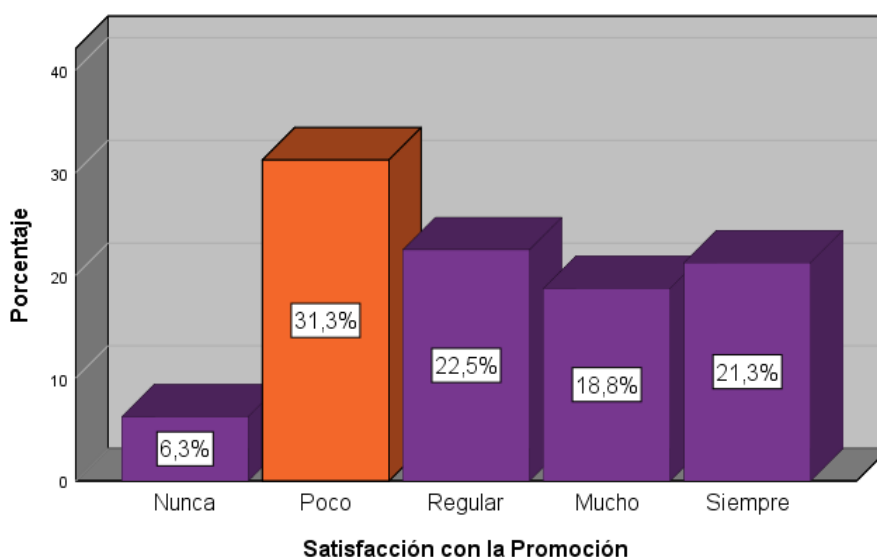
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con el salario es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron poco y nunca, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que tienen una inadecuada cantidad, equidad y modo de distribución.

#### 4.1.12. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la promoción

**Tabla 12:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la promoción en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6,3	6,3	6,3
	Poco	25	31,3	31,3	37,5
	Regular	18	22,5	22,5	60,0
	Mucho	15	18,8	18,8	78,8
	Siempre	17	21,3	21,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 12:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la promoción en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 12, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 31,3% (25) respondieron poco, el 22,5% (18) respondieron mucho, el 21,3% (17) respondieron nunca, el 18,8% (15) respondieron regular y el 6,3% (5) respondieron siempre.

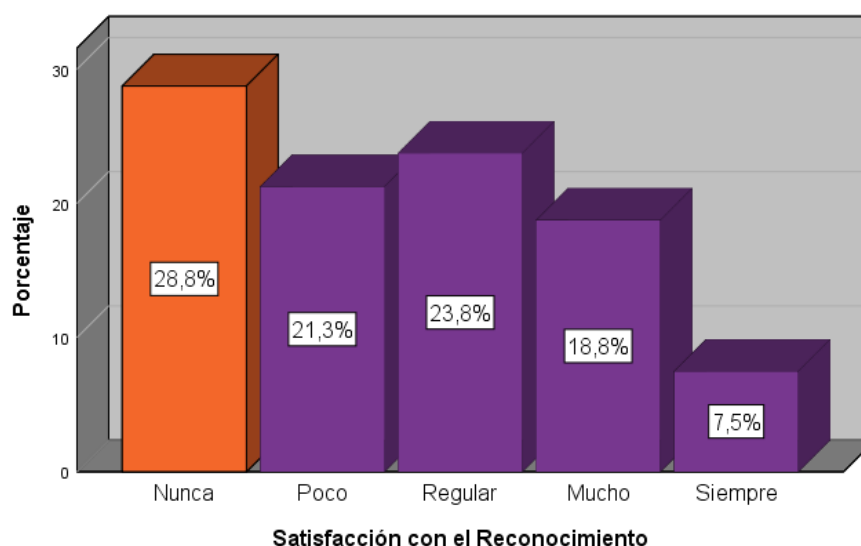
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con la promoción es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron poco y regular, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que presentan oportunidades de formación.

#### 4.1.13. Resultados de la Dimensión Satisfacción con el reconocimiento

**Tabla 13:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	28,8	28,8	28,8
	Poco	17	21,3	21,3	50,0
	Regular	19	23,8	23,8	73,8
	Mucho	15	18,8	18,8	92,5
	Siempre	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 13:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con el reconocimiento en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 13, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 28,8% (23) respondieron nunca, el 23,8% (19) respondieron regular, el 21,3% (17) respondieron poco, el 18,8% (15) respondieron mucho y el 7,5% (6) respondieron siempre.

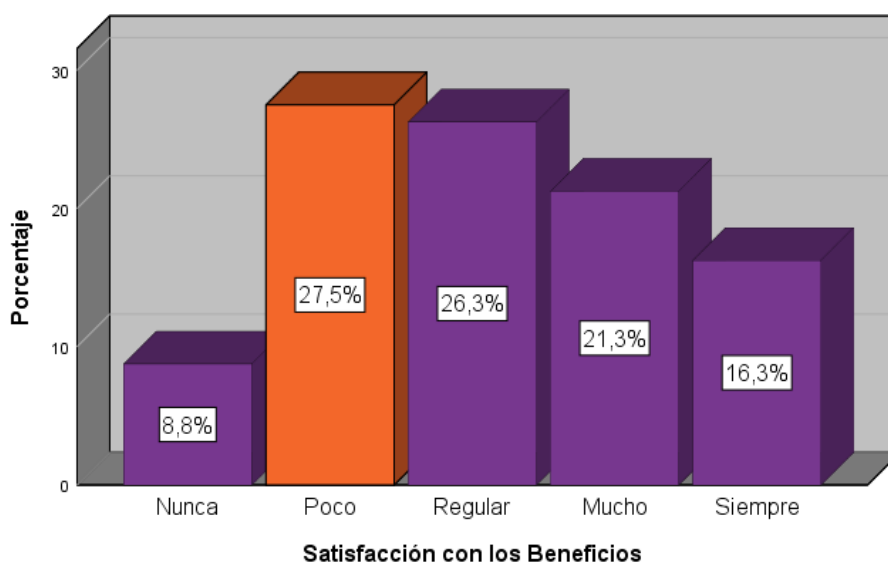
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con el reconocimiento es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecofermo Oyón respondieron nunca, esto debido a que según los colaboradores no perciben elogios por la ejecución del trabajo, ni los créditos y en ocasiones llegan a percibir críticas.

#### 4.1.14. Resultados de la Dimensión Satisfacción con los beneficios

**Tabla 14:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los beneficios en los colaboradores de la Empresa Ecofermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	8,8	8,8	8,8
	Poco	22	27,5	27,5	36,3
	Regular	21	26,3	26,3	62,5
	Mucho	17	21,3	21,3	83,8
	Siempre	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 14:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los beneficios en los colaboradores de la Empresa Ecofermo, Oyón.

En la tabla 14, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 27,5% (22) respondieron poco, el 26,3% (21) respondieron regular, el 21,3% (17) respondieron mucho, el 16,3% (13) respondieron siempre y el 8,8% (7) respondieron nunca.

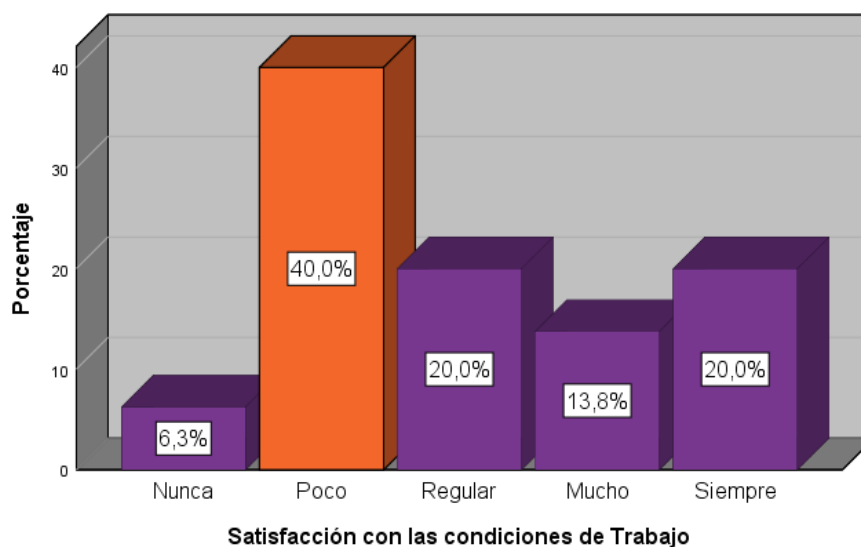
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con los beneficios es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecofermo Oyón respondieron poco, esto debido a que según los colaboradores perciben una inadecuada pensión, seguros médicos y vacaciones.

#### 4.1.15. Resultados de la Dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo

**Tabla 15:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecofermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	6,3	6,3	6,3
	Poco	32	40,0	40,0	46,3
	Regular	16	20,0	20,0	66,3
	Mucho	11	13,8	13,8	80,0
	Siempre	16	20,0	20,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 15:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con las condiciones de trabajo en los colaboradores de la Empresa Ecofermo, Oyón.

En la tabla 15, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 40% (32) respondieron poco, el 20% (16) respondieron regular, el 20% (17) respondieron siempre, el 13,8% (11) respondieron mucho y el 6,3% (5) respondieron nunca.

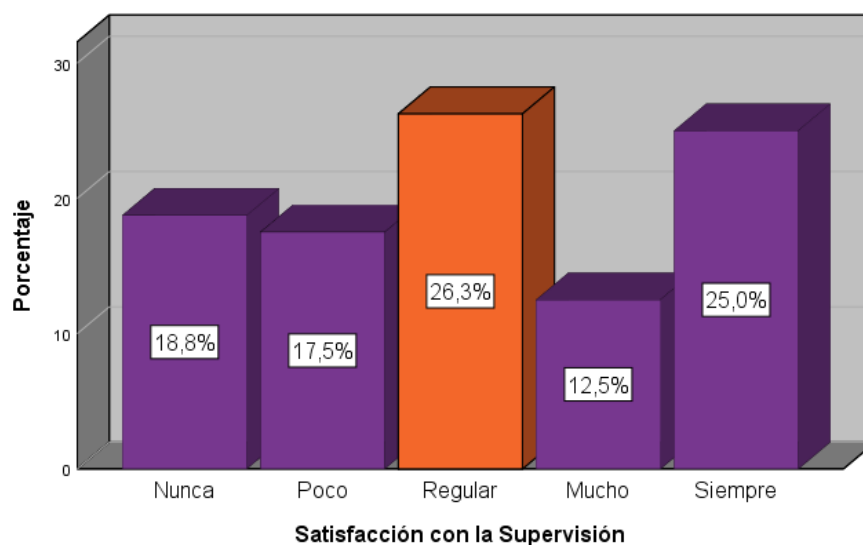
Se concluye estadísticamente que la Satisfacción con las condiciones de trabajo es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron poco, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que presentan deficiencias con respecto al horario, descansos, debilidad en condiciones físicas del lugar de trabajo y la poca o carencia de ventilación del ambiente.

#### 4.1.16. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la supervisión

**Tabla 16:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la supervisión en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	18,8	18,8	18,8
	Poco	14	17,5	17,5	36,3
	Regular	21	26,3	26,3	62,5
	Mucho	10	12,5	12,5	75,0
	Siempre	20	25,0	25,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 16:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la supervisión en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.



En la tabla 16, se llega a contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 26,3% (21) respondieron regular, el 25% (20) respondieron siempre, el 18,8% (15) respondieron nunca, el 17,5% (14) respondieron poco y el 12,5% (10) respondieron mucho.

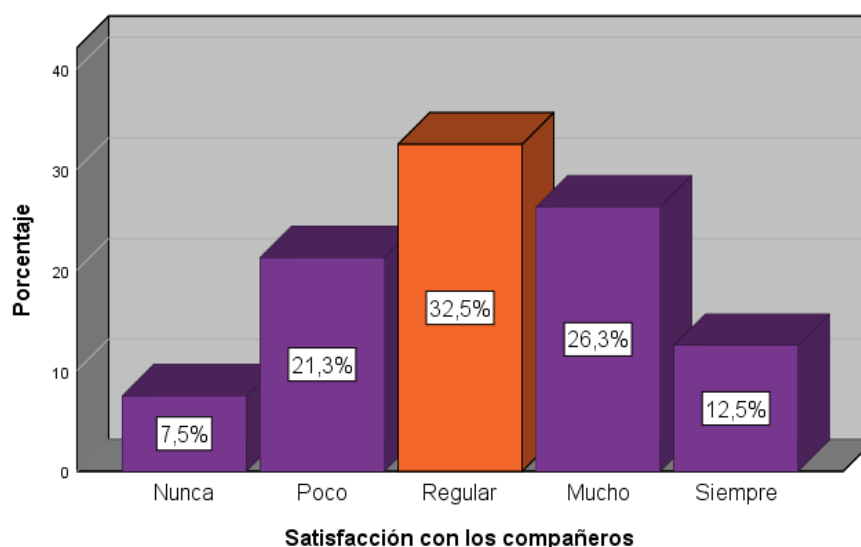
Se concluye estadísticamente que la dimensión Satisfacción con la supervisión es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron regular y siempre, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que el estilo de supervisión es pertinente, y se practican adecuadas habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas

#### 4.1.17. Resultados de la Dimensión Satisfacción con los compañeros

**Tabla 17:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los compañeros en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	7,5	7,5	7,5
	Poco	17	21,3	21,3	28,8
	Regular	26	32,5	32,5	61,3
	Mucho	21	26,3	26,3	87,5
	Siempre	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 17:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con los compañeros en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 17, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 32,5% (21) respondieron regular, el 26,3% (21) respondieron mucho, el 21,3% (17) respondieron poco, el 12,5% (10) respondieron siempre y el 7,5% (6) respondieron nunca.

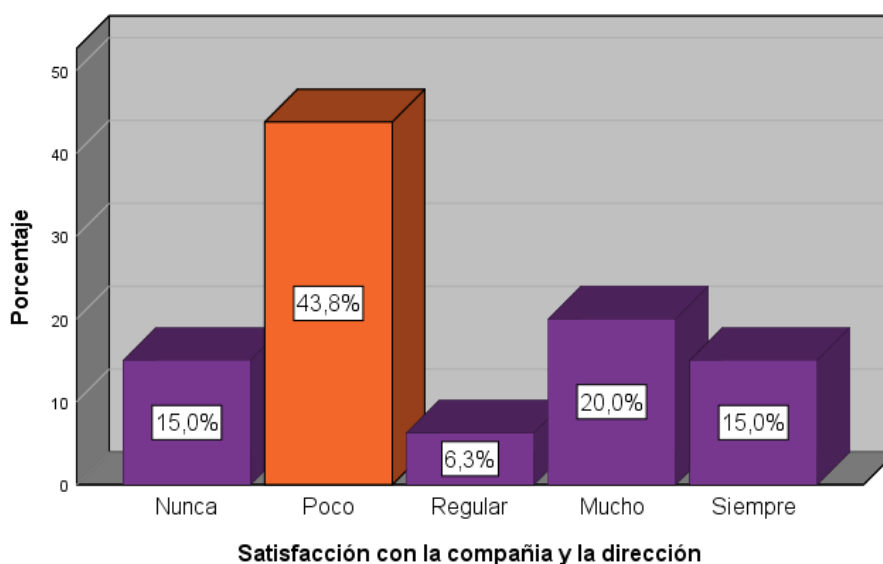
Se concluye estadísticamente que la Satisfacción con los compañeros de trabajo es positivo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecosermo Oyón respondieron regular y mucho, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que existen competencia, apoyo y amistad percibida de los miembros.

#### 4.1.18. Resultados de la Dimensión Satisfacción con la compañía y dirección

**Tabla 18:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la compañía y dirección en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	15,0	15,0	15,0
	Poco	35	43,8	43,8	58,8
	Regular	5	6,3	6,3	65,0
	Mucho	16	20,0	20,0	85,0
	Siempre	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Idem



**Figura 18:** Frecuencia que mide el nivel de la dimensión Satisfacción con la compañía y dirección en los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

En la tabla 18, podemos contemplar que de 80 encuestados respondieron que, el 43,8% (35) respondieron poco, el 20% (16) respondieron mucho, el 15% (12) respondieron nunca, el 15% (12) respondieron siempre y el 6,3% (5) respondieron regular.

Se concluye estadísticamente que la Satisfacción con la compañía y dirección es negativo, ya que la mayoría de los colaboradores de Ecofermo Oyón respondieron poco, esto debido a que según la percepción de los colaboradores sostienen que la empresa no cuenta con política de beneficios y salarios adecuados para los trabajadores.



## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

Hipótesis Alternativa (Ha): El clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): El clima organizacional no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 19:** Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor al nivel de apreciado de 0,05; entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que hay relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, aplicando Spearman, es 0,862; destacando que se tiene una correlación positiva alta.

## 4.2.2. Hipótesis Especificas

### 4.2.2.1 Hipótesis específica 1

Hipótesis Alterna (Ha): La retribución influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): La retribución no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 20:** Correlación de la dimensión retribución y Satisfacción laboral

		Satisfacción	
		Laboral	Retribución
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,722**
		N	80
Retribución	Retribución	Coefficiente de correlación	,722**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor al nivel de 0,05; entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que hay relación entre la dimensión retribución y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión retribución y Satisfacción laboral, aplicando Spearman, es 0,722 el cual destaca que se tiene una correlación positiva alta.

#### 4.2.2.2 Hipótesis específica 2

Hipótesis Alternativa (Ha): La estabilidad influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): La estabilidad no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 21:** Correlación de la dimensión estabilidad y Satisfacción laboral

		Satisfacción	
		Laboral	Estabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,399**
		N	80
Estabilidad	Estabilidad	Coefficiente de correlación	,399**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor al nivel de 0,05; entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que hay relación entre la dimensión estabilidad y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión estabilidad y Satisfacción laboral, empleando Spearman, es 0,399 el cual destaca que se tiene una correlación positiva baja.

### 4.2.2.3 Hipótesis específica 3

Hipótesis Alternativa (Ha): El apoyo del jefe influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): El apoyo del jefe no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 22:** Correlación de la dimensión apoyo del jefe y Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral	Apoyo del Jefe
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Apoyo del Jefe	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor al nivel de 0,05; entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que existe relación entre la dimensión apoyo del jefe y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión apoyo del jefe y Satisfacción laboral, empleando Spearman, es 0,495 el cual destaca que se tiene una correlación positiva moderada.

#### 4.2.2.4 Hipótesis específica 4

Hipótesis Alternativa (Ha): El trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): El trabajo en equipo no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 23:** Correlación de la dimensión trabajo en equipo y Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,771**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Trabajo en Equipo	Coefficiente de correlación	,771**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la tabla, el valor Sig(bilateral)= p\_valor es 0,000 que es mayor al nivel de significancia de 0,05; por tanto, se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que hay relación significativa entre la Satisfacción Laboral y la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión trabajo en equipo y Satisfacción laboral, aplicando Spearman, es 0,771 el cual destaca que se tiene una correlación positiva alta.



#### 4.2.2.5 Hipótesis específica 5

Hipótesis Alterna (Ha): El trato interpersonal influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): El trato interpersonal no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 24:** Correlación de la dimensión trato interpersonal y Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral	Trato Interpersonal
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Trato Interpersonal	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor al nivel de 0,05; entonces se confirma que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística, que hay relación significativa entre la dimensión trato interpersonal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión trato interpersonal y Satisfacción laboral, aplicando Spearman, es 0,683; el cual destaca que se tiene una correlación positiva moderada.

#### 4.2.2.6 Hipótesis específica 6

Hipótesis Alterna (Ha): La disponibilidad de recursos influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): La disponibilidad de recursos no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 25:** Correlación de la dimensión disponibilidad de recursos y Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral	Disponibilidad de Recursos
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Disponibilidad de Recursos	Coefficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

De acuerdo a lo que apreciamos en la anterior tabla, el valor Sig(bilateral) es 0,000 que es mayor que el nivel de 0,05; entonces confirmamos que se rechaza la hipótesis nula. En ese sentido se evidencia de manera estadística que, hay relación significativa entre la dimensión disponibilidad de recursos y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación que existe entre la variable Satisfacción laboral y la dimensión disponibilidad de recursos, aplicando Spearman, es 0,708; el cual destaca que se tiene una correlación positiva alta.

#### 4.2.2.7 Hipótesis específica 7

Hipótesis Alternativa (Ha): La claridad organizacional influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Hipótesis Nula (Ho): La claridad organizacional no influye en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

**Tabla 26:** Correlación de la dimensión claridad organizacional y Satisfacción laboral

			Satisfacción Laboral	Claridad Organizacional
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Claridad Organizacional	Claridad Organizacional	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Como podemos apreciar en la tabla, el valor Sig(bilateral) es de 0,000 que es mayor que el nivel de 0,05; entonces confirmamos que se rechaza la hipótesis nula. Entonces, se puede evidenciar estadísticamente que, hay relación significativa entre la dimensión claridad organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo, Oyón.

Así mismo, se evidencia que el coeficiente de correlación existente entre la dimensión claridad organizacional y Satisfacción laboral, aplicando Spearman, es 0,701; el cual destaca que se tiene una correlación positiva alta.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

Los resultados determinaron que hay relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Empresa Ecosermo Oyón; puesto que la correlación de Spearman estimo un valor de **0,862** manifestando una correlación positiva alta. Luego se procedió a analizar estadísticamente la primera hipótesis especifica, donde se encontró y demostró que se tiene una relación entre la dimensión retribución y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa Ecosermo, Oyón, debido a que la correlación de Spearman preciso el valor de **0,722** manifestando una correlación positiva alta.

En la segunda hipótesis se demostró que se tiene una relación entre la dimensión estabilidad y satisfacción laboral, ya que preciso una correlación de spearman con un valor de 0,399, manifestando una correlación positiva baja

En la tercera hipótesis especifica se demostró que se tiene una relación entre la dimensión apoyo del jefe y satisfacción laboral, ya que preciso una correlación de spearman con un valor de 0,495, manifestando una correlación positiva moderada

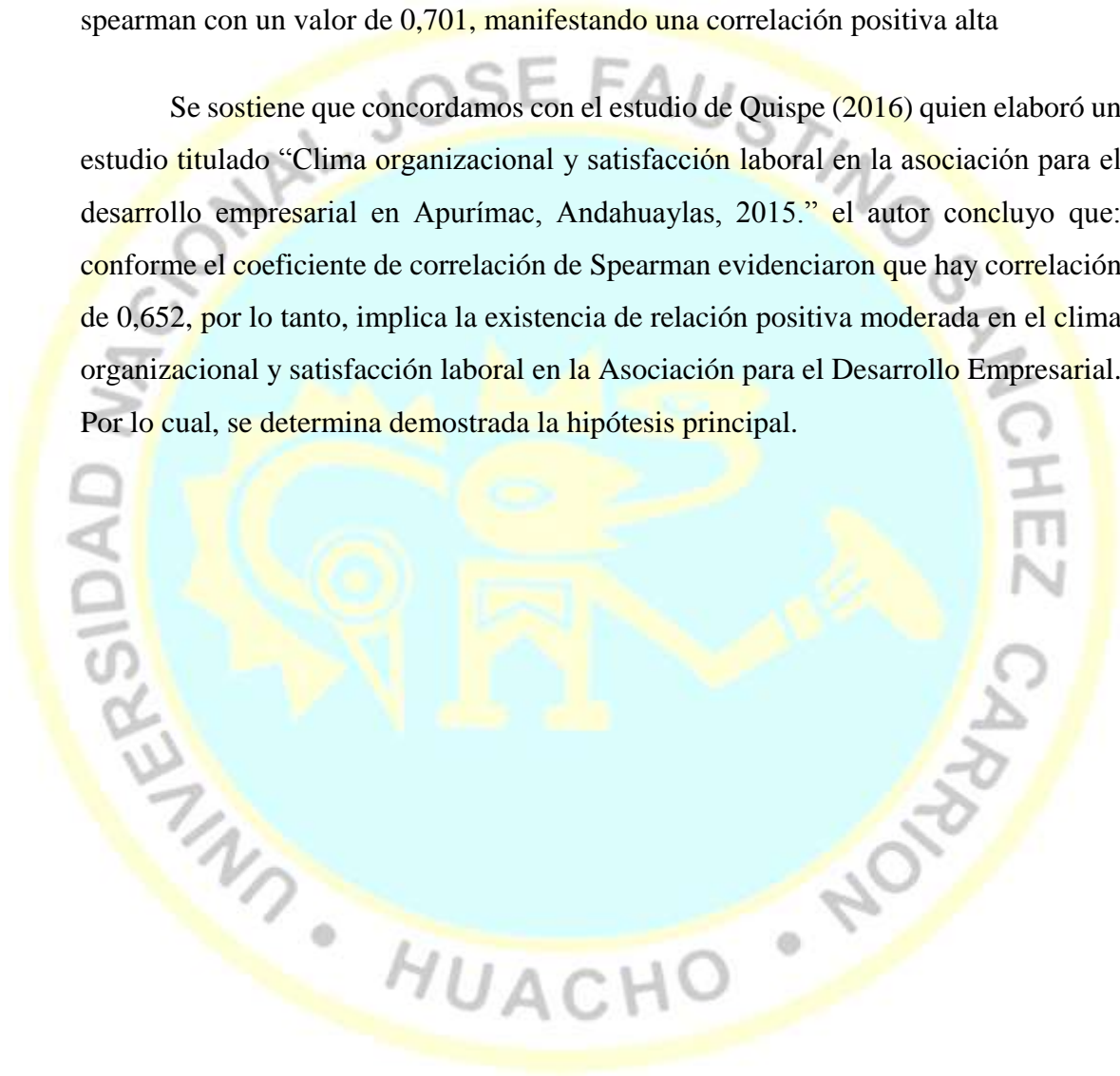
En la cuarta hipótesis se demostró que se tiene una relación entre la dimensión trabajo en equipo y satisfacción laboral, ya que preciso una correlación de spearman con un valor de 0,771, manifestando una correlación positiva alta

En la quinta hipótesis se demostró que se tiene una relación entre la dimensión trato interpersonal y satisfacción laboral, ya que preciso una correlación de spearman con un valor de 0,683, manifestando una correlación positiva moderada

En la sexta hipótesis específica se demostró que se tiene una relación entre la dimensión disponibilidad de recursos y satisfacción laboral, ya que precisó una correlación de Spearman con un valor de 0,708, manifestando una correlación positiva alta

En la séptima hipótesis se demostró que se tiene una relación entre la dimensión claridad organizacional y satisfacción laboral, ya que precisó una correlación de Spearman con un valor de 0,701, manifestando una correlación positiva alta

Se sostiene que concordamos con el estudio de Quispe (2016) quien elaboró un estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015.” el autor concluyó que: conforme el coeficiente de correlación de Spearman evidenciaron que hay correlación de 0,652, por lo tanto, implica la existencia de relación positiva moderada en el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial. Por lo cual, se determina demostrada la hipótesis principal.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

##### PRIMERA

Se demostró que hay relación significativa entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,862** manifestando una correlación positiva alta, lo que permite demostrar la hipótesis planteada en la investigación.

##### SEGUNDA

Se demostró que hay una relación significativa entre la dimensión retribución y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,722** manifestando una correlación positiva alta, lo que releja la aceptación de la hipótesis planteada en la presente investigación y refleja la importancia de la retribución para construir esa satisfacción con el trabajo por parte de los trabajadores, lo cual también generará mayor compromiso con el desarrollo de cada una de las actividades asignadas

##### TERCERA

Se demostró que hay relación significativa entre la dimensión estabilidad y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso un valor de **0,399** manifestando una correlación positiva baja, lo cual hace referencia de que la hipótesis

planteada es aceptable teniendo en cuenta la relación positiva así sea baja, situación que es favorable para analizar los resultados y referir las recomendaciones pertinentes a la institución objetiva en esta investigación cuantitativa

#### CUARTA

Se demostró que se presenta relación significativa entre la dimensión apoyo del jefe y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,495** manifestando una correlación positiva moderada, lo cual nos permite descifrar que la hipótesis planteada para estas dos dimensiones sean favores y permitirá orientar recomendaciones fundamentales para la directiva de la empresa.

#### QUINTA

Se demostró que hay una relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,771** manifestando una correlación positiva alta, lo cual resalta la aceptación de la hipótesis referida en la presente investigación y refleja la importancia del trabajo en equipo como uno de los aspectos muy importantes para la obtención de la satisfacción en el trabajo por parte de los colaboradores.

#### SEXTA

Se demostró que hay una relación significativa entre la dimensión trato interpersonal y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,683** manifestando una correlación positiva moderada, lo cual permite visualizar que la hipótesis planteada para estas dos dimensiones se acepta y da la importancia debida al trato interpersonal como una forma de obtener la satisfacción de los trabajadores en su ámbito laboral

## SEPTIMA

Se demostró que hay una relación significativa entre la dimensión disponibilidad de recursos y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,708** manifestando una correlación positiva alta, lo cual nos refleja aceptación de la hipótesis y recalcar la importancia de contar con recursos necesarios para ejecución de actividades, que a corto plazo se reflejará en la satisfacción de los trabajadores con su trabajo y funciones asignadas.

## OCTAVA

Se demostró que hay una relación significativa entre la dimensión claridad organizacional y satisfacción laboral y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón; aplicando el coeficiente de Spearman preciso una valoración de **0,701** manifestando una correlación positiva alta, lo cual nos muestra la aprobación de hipótesis para estas dos dimensiones, así como también no hace reflexionar sobre qué tan importante es que los colaboradores tengan conocimiento sobre el funcionamiento de la empresa y todo lo que imprima en sus estructura orgánica y plan de trabajo anual, en donde se describe los objetivos principales que persigue la empresa.



## 6.2 Recomendaciones

Para el presente estudio realizado y conociendo estadísticamente los resultados, las recomendaciones que se sugieren son las siguientes:

Respecto al Clima Organizacional y Satisfacción laboral, se recomienda a la empresa comunal Ecosermo Oyón, fortalecer la comunicación interna entre alta gerencia y colaboradores, con el fin contribuir en el logro de los objetivos de la empresa y mantener una alta satisfacción de los colaboradores. Asimismo, aplicar estrategias desde el área de recursos humanos para el desarrollo de prácticas que permitan potenciar las habilidades blandas de los colaboradores, Así como la elaboración de sus normas de convivencia, hacer ejercicio de las pausas activas, brindar capacitaciones de manera permanente, realizar actividades de integración de todas las áreas, lo que permitirá que las y los trabajadores puedan interactuar y conocerse, concretándose ese espacio de confianza y compañerismo.

Respecto a la dimensión retribución, se recomienda a la empresa que a través del área de recursos humanos y administración, se incorpore en la empresa mecanismos y programas de reconocimientos a los colaboradores que cumplan o sobrepasen las metas asignadas, o generen iniciativas que contribuyan al alcance eficiente de los objetivos de la empresa, Por ejemplo, entrega de bonos (retribución económica), entrega de medias becas para estudios de posgrado, diplomados, cursos de especialización, etc. en coordinación con universidades, institutos, etc. previamente coordinado y haber firmado un convenio interinstitucional, certificados de reconocimiento u otorgar horas de descanso a dichos colaboradores, a fin de inspirar a todos los colaboradores a esforzarse en el cumplimiento de metas; situación que no sólo contribuirá con las y los colaboradores si no que el impacto que genere estas estrategias de reconocimiento sea el mayor compromiso, fortalecimiento de capacidades y habilidades para el desarrollo eficiente de las actividades asignadas a cada personal.

Respecto a la dimensión estabilidad, se recomienda a la empresa promover la identificación de los colaboradores con la empresa, a fin de fortalecer el grado de pertinencia y deseo de permanecer en el trabajo, a través de renovación de uniformes, uso de logo institucional para materiales de difusión, uso de logo en polos, gorros,

casco, materiales de oficina lo que permitirá que las y los trabajadores se familiaricen con el logo institucional y las muestren con orgullo, ya que esto no solamente ayudará que exista un clima laboral adecuado, si no que permitirá a la empresa tener mayor prestigio y ser una de las empresas con mayor demanda laboral, siendo un excelente lugar de trabajo percibido según profesionales de las variadas disciplinas. Asimismo, permitirá reflejar que la empresa es orgullosa de su identidad y que cada uno de las y los colaboradores reflejan ese sentido de permanencia.

Respecto a la dimensión apoyo del jefe, se recomienda a la empresa poder fortalecer las capacidades de liderazgo de los y las jefes de área, a través de capacitaciones sobre tipos de liderazgo, valores morales y empoderamiento personal a fin de que estos profesionales que tienen a cargo a colaboradores apliquen una adecuada comunicación y liderazgo, un liderazgo en el que exista el respaldo, estímulo y participación activa del jefe con su equipo de trabajo. Asimismo, se recomienda capacitar en oratoria a los y las jefes de área, a fin de que desarrollen la comunicación asertiva y clara que sea utilizado no solamente a los colaboradores, si no con los representantes de las diversas instituciones públicas y privadas con las que se relacionan por las gestiones y actividades comunes. Adicional a ello se recomienda a la directiva de la empresa realizar convenios interinstitucionales con instituciones públicas y privadas, a fin de que la realización de estas capacitaciones dirigidas a los jefes sea desarrollada gracias a los convenios y no implique generar gastos significativos a la empresa.

Respecto a la dimensión trabajo en equipo, se recomienda capacitar a todas las y los colaboradores de la empresa en la importancia del trabajo en equipo para el alcance de los cumplimientos de los objetivos, sesiones o capacitaciones que no incluirán gastos a la empresa debido a que si se gestiona se podrán llevar a cabo de manera gratuita, debido a que en la provincia de Oyón existen Ongs, instituciones públicas y privadas, quienes están prestos a fortalecer las capacidades de los colaboradores en temas de fortalecimiento organizacional y otros temas que permitirán contribuir en el desarrollo de capacidades de las y los trabajadores.

Respecto a la dimensión trato interpersonal, se recomienda elaborar las normas de convivencia a nivel de empresa y específicos por áreas, a fin de resaltar la importancia de la ayuda, cooperación, solidaridad y relación con respeto entre todos

los colaboradores, teniendo en cuenta que esto ayudará a contar con un mejor clima organizacional, asimismo realizar celebración de onomásticos, fechas alusivas, compartir por el aniversario de la empresa, etc. Que permitirá mayor acercamiento y trato interpersonal entre todos los integrantes de la empresa.

Respecto a la dimensión disponibilidad de recursos, Si bien es cierto la seguridad es fundamental para los colaboradores y la empresa cuenta con equipos, insumos y herramientas adecuadas para la ejecución de actividades, se recomienda la fiscalización y supervisión del uso adecuado por parte de los colaboradores, aplicando medidas como uso de sanciones para aquellos colaboradores que incumplan en el uso responsable de los equipos, insumos y herramientas. Asimismo, teniendo en cuenta que todas las empresas se han visto afectados por la pandemia por la Covid-19, se recomienda exigir el lavado de manos de manera correcta dentro y fuera del lugar de trabajo, el uso de los equipos de bioseguridad (mascarillas, protector facial, mamelucos, alcohol en gel o líquido, etc.), a fin de evitar contagios dentro de la empresa y esto signifique descansos de los colaboradores y afecte la productividad y cumplimiento de metas.

Respecto a la dimensión claridad organizacional, se recomienda realizar capacitaciones de inducción a cada colaborador nuevo, a fin de explicarles sobre las condiciones de trabajo, el funcionamiento de la empresa, los objetivos que persigue, beneficios que otorga, funciones específicas del cargo obtenido y otros que se considere necesaria para la incorporación adecuada del colaborador o colaboradora, situación que permitirá la fácil adaptación, compromiso con la identificación plena con la empresa y reducción de accidentes cuando se realice las actividades específicas en el centro laboral. Así, como también, se recomienda realizar una bienvenida adecuada con todos los colaboradores para la presentación oficial de un nuevo integrante de la empresa, y esto sin importar el cargo que asumirá el nuevo colaborador o colaboradora en la empresa. Situación que generará el trato horizontal o igualitario de las personas que serán actores fundamentales para la razón de ser la empresa Ecosermo Oyón

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

- Alfaro , R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/4593>
- Arano, R., Escudero, J., & Delfin, L. (2016). El origen del Clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. *Revista Ciencia Administrativa*(1). Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Berelis, & Mileidy. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Prevención Social del Personal Docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumaná, estado Sucre, año 2008*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Oriente Nucleo de sucre, Cumana. Obtenido de [https://www.yumpu.com/es/document/read/13236218/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-instituto-](https://www.yumpu.com/es/document/read/13236218/satisfaccion-laboral-de-los-empleados-del-instituto)
- Campos , R. (2016). *Nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de una empresa Agrícola. Distrito de Íllimo*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Cliclayo. Obtenido de [http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos\\_Rosa\\_Tesis\\_PS.pdf](http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf)
- Cortez Jimenez, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis. F. Nachón”*. Xalapa, ver., 2009. Tesis de Maestría en Salud Pública, Universidad Veracruzana, Xalapa. Obtenido de [https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortezJimenez.p](https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortezJimenez.pdf?sequence=1)  
[df?sequence=1](https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/30006/NelsyMCortezJimenez.pdf?sequence=1)
- De la cruz , E., & Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>

- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- García, G., & Segura, L. (2014). *El clima organizacional y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas del distrito de Cajay - 2013*. Tesis de Maestría, Universidad Católica Sedes Sapientiae, Huari- Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/190>
- Montoya . (2016). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos : caso PTS Perú 2015*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Pereira, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: Una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Revista Gaceta Laboral*, 14(1), 81 - 101. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/336/33614104.pdf>
- Polanco Espinoza, C. (2014). *El clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*. Maestría en Gestión de la Educación. Obtenido de <http://www.cervantesvirtual.com/obra/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Obtenido de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma\\_Quispe\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo.*, 1(25), 6-7. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rojas, O. (2009). *Clima Organizacional: El estado de ánimo de las organizaciones*. Caracas: Link Gerencial Consultores, C.A. Obtenido de

<https://recursos2puntocero.com/recursos/AES/pdf/BV-CLIMA-ORGANIZACIONAL.pdf>

Sierra Garcia, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* Tesis de Grado, Universidad Rafael Landivar, Coban, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humano: El capital humano de las organizaciones* (Vol. VIII Edición). Colombia: Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Corredor, A., Álvarez, B., Echeverri, C., Gallo, C., Restrepo, D., Gallego, D., . . . Méndez, F. (2016). *PYMES: Gestión y Clima Organizacional*. Barranquilla - Colombia: Sello editorial Coruniamericana. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043\\_Importancia\\_del\\_Clima\\_Organizacional\\_para\\_la\\_Competitividad\\_de\\_las\\_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Importancia-del-Clima-Organizacional-para-la-Competitividad-de-las-Pymes.pdf](https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043_Importancia_del_Clima_Organizacional_para_la_Competitividad_de_las_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Importancia-del-Clima-Organizacional-para-la-Competitividad-de-las-Pymes.pdf)

Guillen, C. (2007). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc Graw Hill/Interamericana de España, S.A.U. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Gala/publication/324680623\\_CLIMA\\_ORGANIZACIONAL/links/5ec552cea6fdcc90d687f719/CLIMA-ORGANIZACIONAL.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Gala/publication/324680623_CLIMA_ORGANIZACIONAL/links/5ec552cea6fdcc90d687f719/CLIMA-ORGANIZACIONAL.pdf)

- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). En F. C. Hernandez Sampieri Roberto, *Metodología de la investigación* (pág. 81). Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Medina, M. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. España: FG GRAF. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&pg=PA5&hl=es&source=gs\\_selected\\_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&pg=PA5&hl=es&source=gs_selected_pages&cad=3#v=onepage&q&f=false)
- Robbins, S. P. (1998). En *Fundamentos de comportamiento organizacional* (pág. 36). México: Prentice- Hall HispanoAmericana, S.A.
- Toro y Sanin. (2013). *Gestión del clima organizacional*. Medellín: L. Vieco e Hijas Ltda. Obtenido de <https://cincel.com.co/wp-content/uploads/2020/10/2013-Gesti%C3%B3n-de-Clima-Organizacional.pdf>
- Zohar, D. (1980). Safety climate in industrial organizational. Theoretical and applied implications; J. of applied psychology.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- El Comercio. (18 de Abril de 2017). ¿La rentabilidad de una empresa depende de su clima laboral? *El comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/peru/rentabilidad-empresa-depende-clima-laboral-415063-noticia/>
- Letona, M. (01 de abril de 2019). Proyecto de Ley N° 4117/2018-CR que modifica el artículo 27 de la Constitución Política del Perú. Congreso de la República. Obtenido de [https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016\\_2021/Proyectos\\_de\\_Ley\\_y\\_de\\_Resoluciones\\_Legislativas/PL0411720190401.pdf](https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL0411720190401.pdf)

## ANEXOS

### 1. Matriz de Consistencia

#### TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ECOSERMO, OYÓN.

	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la ECOSERMO, Oyón.	El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	<b>Variable independiente</b> <b>Clima Laboral</b> Según Gestoso (2007) el clima hace referencia en el grado de percepción que presentan una agrupación de sujetos y determinan relaciones en el ámbito laboral. (p. 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Retribución</li> <li>✓ Estabilidad</li> <li>✓ Apoyo del jefe</li> <li>✓ Trabajo en equipo</li> <li>✓ Trato interpersonal</li> <li>✓ Disponibilidad de recursos</li> <li>✓ Claridad organizacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contribución</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Grado de pertinencia</li> <li>- Deseo de permanecer en el trabajo</li> <li>- Respaldo</li> <li>- Estímulo</li> <li>- Participación del jefe</li> <li>- Logro de objetivos de manera conjunta.</li> <li>- Ayuda</li> <li>- Cooperación</li> <li>- Relaciones con respeto</li> <li>- Equipos</li> <li>- Insumos</li> <li>- Herramientas</li> <li>- Información recibida sobre condiciones de trabajo</li> <li>- Información recibida sobre el funcionamiento de la empresa.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Tipo de Investigación:</b> Transversal.</li> <li>2. <b>Diseño de Investigación</b> - No experimental</li> <li>3. <b>Nivel de Investigación</b> Correlacional</li> <li>4. <b>Enfoque de la Investigación:</b> Cuantitativo</li> <li>5. <b>Población.</b> Los trabajadores de la empresa ECOSERMO – distrito de Oyón.</li> <li>6. <b>Muestra</b> Tipo censal (cuando la población es pequeña).</li> <li>7. <b>Técnicas de recolección de datos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación</li> <li>- Entrevistas</li> <li>- Técnicas de muestreo</li> </ul> </li> </ol>
ESPECÍFICOS	¿De qué manera se relaciona la retribución y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre la retribución y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	La retribución se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	<b>Variable dependiente</b> <b>Satisfacción laboral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción con el trabajo</li> <li>✓ Satisfacción con el salario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variedad</li> <li>- Oportunidades de aprendizaje</li> <li>- Dificultad</li> <li>- Cantidad de trabajo</li> <li>- Posibilidades de éxito o control sobre los métodos</li> <li>- Cantidad</li> <li>- Equidad</li> <li>- Modo de distribución.</li> </ul>	



			Según (Medina, 2000) menciona que la satisfacción laboral hace referencia a diferentes sentimientos acerca del trabajo.	✓ Satisfacción con la promoción	- Oportunidades de formación	- Técnicas de recolección de datos. <b>8. Análisis interpretación de la información</b> - Ficha de observación - Entrevistas cerradas o abiertas - Cuestionarios - Encuestas.
¿De qué manera se relaciona la estabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre la estabilidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	La estabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con el reconocimiento	- Elogios por la realización del trabajo - Créditos por el trabajo realizado - las críticas.	
¿De qué manera se relaciona el apoyo del jefe y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre el apoyo del jefe y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	El apoyo del jefe se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con los beneficios	- Pensiones - Seguros médicos - Vacaciones.	
¿De qué manera se relaciona el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	El trabajo en equipo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con las condiciones de trabajo	- Horario - Descansos - Condiciones físicas del lugar de trabajo - Ventilación o temperatura.	
¿De qué manera se relaciona el trato interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre el trato interpersonal y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	El trato interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con la supervisión	- Estilo de supervisión - Habilidades técnicas de relaciones humanas o administrativas.	
¿De qué manera se relaciona la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre la disponibilidad de recursos y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	La disponibilidad de recursos se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con los compañeros	- Competencia - Apoyo y amistad recibida de los miembros	
¿De qué manera se relaciona la claridad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón?	Determinar la relación entre la claridad organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.	La claridad organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.		✓ Satisfacción con la compañía y la dirección	- Política de beneficios - Salarios de la organización.	

## 2. Instrumento de Recolección de Datos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Objetivo: Recoger información para el proyecto de investigación: analizar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa ECOSERMO, Oyón.

Estimado colaborador: a continuación, le muestro un cuestionario en el que Ud. Podrá marcar con un aspa (x) la alternativa que refleje su punto de vista al respecto, se le agradecerá contestar todas las proposiciones con veracidad.

a. Genero	
Masculino	
Femenino	

b. Edad	
18 a 24 años	
25 a 31 años	
32 a 45 años	
45 a más años	

N	ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>Dimensión: Retribución</b>					
01	Siente que su contribución en el trabajo es valorada por sus superiores.					
02	En la empresa se recompensa cumplimiento de metas y según la productividad laboral					
	<b>Dimensión: Estabilidad</b>					
03	Se siente identificado con los objetivos de la empresa					
04	Tiene deseo de continuar en el trabajo a largo plazo					
	<b>Dimensión: Apoyo del jefe</b>					
05	Usted toma decisiones en el trabajo sin consultar a su jefe, porque lo respalda					
06	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de sus actividades en sus superiores					
07	Recibe acompañamiento del jefe en la realización de actividades					
	<b>Dimensión: Trabajo en equipo</b>					
08	El cumplimiento de los objetivos de la empresa se desarrolla de manera conjunta.					
	<b>Dimensión: Trato interpersonal</b>					
09	Se recibe apoyo de los compañeros de trabajo para la realización de actividades.					

10	Los colaboradores cooperan entre sí.					
11	Existe una comunicación asertiva y con respeto entre los colaboradores					
	<b>Dimensión: disponibilidad de recursos</b>					
12	Se cuenta con los equipos y mobiliario necesarios para realizar los trabajos asignados.					
13	Se cuenta con los insumos necesarios para realizar los trabajos asignados.					
14	Se cuenta con las herramientas necesarias que permiten optimizar su trabajo.					
	<b>Dimensión: Claridad Organizacional</b>					
15	Al ingresar al puesto de trabajo le fueron informados los objetivos y políticas de la empresa					
16	Al ingresar a la entidad recibió una inducción de sus funciones y obligaciones a realizar.					
	<b>SATISFACCION LABORAL</b>					
	<b>Dimensión: Satisfacción con el trabajo</b>					
17	En su empresa realiza trabajos diversos y creativos para cumplir objetivos de la empresa.					
18	La empresa brinda oportunidades de charlas o capacitación para fortalecer los conocimientos de los colaboradores					
19	Frecuentemente se presentan dificultades para desempeñar el trabajo de manera efectiva.					
20	Se siente conforme con las actividades asignadas en su trabajo					
21	Se brinda las condiciones necesarias a los colaboradores para lograr el éxito de la empresa					
	<b>Dimensión: Satisfacción con el salario</b>					
22	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de asensos y de aprendizaje					
23	El sueldo en la institución se da de manera equitativa de acuerdo a los puestos de trabajo.					
24	El sueldo asignado a los colaboradores de su área justifica los esfuerzos realizados en el trabajo.					
	<b>Dimensión: Satisfacción con la promoción</b>					
25	Existe la oportunidad de aprendizaje y progreso en su organización.					
	<b>Dimensión: Satisfacción con el reconocimiento</b>					
26	La empresa elogia a los trabajadores por la realización del trabajo de manera eficiente					
27	La empresa entrega constancias y bonos a los colaboradores que sobrepasan las metas asignadas					

28	Sus superiores hacen críticas constructivas cuando cometen un error en el trabajo					
	<b>Dimensión: Satisfacción con los beneficios</b>					
29	Las pensiones que ofrece la empresa por invalidez, viudez, orfandad, etc. Se dan según la ley.					
30	El seguro médico pagado por la empresa es la adecuada o cubre mis necesidades, según la ley.					
31	Se respeta el cronograma de vacaciones de los colaboradores según la ley.					
	<b>Dimensión: Satisfacción con las condiciones de trabajo</b>					
32	El horario de trabajo es adecuado					
33	El horario de descansos es adecuado					
34	Las condiciones físicas del lugar de trabajo son adecuadas.					
35	Existe adecuada ventilación y temperatura en las oficinas					
	<b>Dimensión: Satisfacción con la supervisión</b>					
36	Existe un trato amable en la supervisión que fortalece la autonomía de los colaboradores					
37	La empresa realiza supervisión a las habilidades y fortalezas de relaciones humanas.					
	<b>Dimensión: Satisfacción con los compañeros</b>					
38	En la empresa la competencia entre los colaboradores se da con respeto y honestidad					
39	Existe confianza y apoyo entre los compañeros de trabajo					
	<b>Dimensión: Satisfacción con la compañía y la dirección</b>					
40	Las políticas de beneficios se implementan con la participación de los colaboradores					
41	La toma de decisiones de la empresa se da pensando en la mejora de los colaboradores					

# Trabajo estadístico desarrollado

The image displays two screenshots of the IBM SPSS Statistics software interface, showing data analysis results for a study on organizational climate and job performance.

**Top Screenshot: Data Grid**

The data grid shows 22 rows of data across 15 variables (item1 to item15). The values are integers ranging from 1 to 5.

	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	3	2	4	5	3	2	2	2	4	3	1	2	3	2	1
2	3	2	4	5	3	2	2	2	4	3	1	2	3	2	1
3	3	2	4	5	3	2	2	2	4	3	1	2	3	2	1
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	3	4	2
6	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	1	1	2	2
7	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
8	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	1	4	4	4	1
9	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
10	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	3	2	3	3	3	1	3	4	2	1	2	4	1	3	5
12	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	2	3	4	2	1
13	4	2	3	4	3	2	5	4	4	3	1	1	3	2	1
14	3	2	4	5	3	2	5	4	4	3	1	2	3	2	1
15	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3
16	3	2	2	3	3	4	4	4	5	4	2	4	2	3	4
17	1	2	2	3	2	3	5	4	4	2	4	4	1	2	3
18	5	4	5	5	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	1
19	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	3	4	3	4
20	2	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4
21	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
22	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3

**Bottom Screenshot: Variable View**

The Variable View shows the following variables:

Número	Nombre	Tipo	Archivos	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	Genero	Numérico	0	0	Genero	(1, Masculino)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	0	0	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	gratidewaste	Numérico	0	0	Grado de estudios	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	item1	Numérico	0	0	Siento que su contribución en el trabajo es valiosa	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	item2	Numérico	0	0	En la empresa se recompensa cumplimiento de	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	item3	Numérico	0	0	Se siente identificado con los objetivos de la empr.	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	item4	Numérico	0	0	Tengo deseos de continuar en el trabajo a largo plazo	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	item5	Numérico	0	0	Usted toma decisiones en el trabajo sin consultar	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	item6	Numérico	0	0	Encuentro apoyo y confianza para el desarrollo de	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	item7	Numérico	0	0	Recibe acompañamiento del jefe en la realización	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	item8	Numérico	0	0	El cumplimiento de los objetivos de la empresa se	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	item9	Numérico	0	0	Se recibe apoyo de los compañeros de trabajo pa	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	item10	Numérico	0	0	Los colaboradores cooperan entre sí	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	item11	Numérico	0	0	Existe una comunicación asertiva y con respeto a	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	item12	Numérico	0	0	Se cuenta con los equipos y mobiliario necesarios	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	item13	Numérico	0	0	Se cuenta con los recursos necesarios para reali	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	item14	Numérico	0	0	Se cuenta con los instrumentos necesarios que p	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	item15	Numérico	0	0	Al ingresar al puesto de trabajo le fueron inform	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	item16	Numérico	0	0	Al ingresar a la entidad recibió una inducción de b	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	item17	Numérico	0	0	En su empresa realiza trabajos diversos y creati	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	item18	Numérico	0	0	La empresa brinda oportunidades de charlas o ca	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	item19	Numérico	0	0	Frecuentemente se presentan dificultades para d	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	item20	Numérico	0	0	Se siente conforme con las actividades asignadas	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	item21	Numérico	0	0	Se brinda las condiciones necesarias a los colabo	(1, Nunca)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada





FREDESVINDO FERNÁNDEZ HERRERA  
INGENIERO EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS  
Reg. CIP N° 190543

---


**Dr. FREDESVINDO FERNÁNDEZ HERRERA**  
**ASESOR**



Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES  
CLAD N° 03699  
DNU 081

---

**Dra. VIVIANA INES VELLON FLORES**  
**PRESIDENTE**



Dr. Elvis Richar Sánchez García  
DOCENTE UNIVERSITARIO  
CLAD N° 22300

---

**Dr. ELVIS RICHA R SANCHEZ GARCIA**  
**SECRETARIO**



Mg. Félix G. Caro Soto  
REGUC N° 03702

---

**Dr. FELIX GIL CARO SOTO**  
**VOCAL**